

E-GOVERNMENT DALAM PELAKSANAAN ONE STOP SERVICE ONLINE PADA PELAYANAN PERIZINAN DI INDONESIA: SCOPING REVIEW

Bella Meika Lestari*, Ita Prihantika, Nana Mulyana, Simon Sumanjoyo Hutagalung

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

*Korespondensi: bmeikalestari@gmail.com

ABSTRAK

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang diterapkan dan dikembangkan oleh pemerintah dalam bentuk E-government sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan, sejalan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Berdasarkan kebijakan tersebut, semua pelayanan perizinan usaha menjadi terintegrasi oleh pusat melalui satu sistem. Tujuan penelitian: untuk memetakan evidence yang sudah tersedia terkait penerapan E-government dalam pelaksanaan One Stop Service secara online pada pelayanan perizinan di Pemerintah Daerah melalui scoping review. Metode yang digunakan adalah *scoping review* yang mengikuti framework menurut Levac, Colquhoun, and O'Brien dalam (Tricco et al, 2016) yang terdiri dari mengidentifikasi pertanyaan review; mencari studi yang relevan; menyeleksi studi yang relevan; memetakan data; mendiskusikan, menyimpulkan dan melaporkan hasil review. Menampilkan alur pencarian studi penelitian menggunakan PRISMA flowchart.

Hasil review ini menunjukkan bahwa terdapat 20 artikel yang didapatkan dari proses seleksi studi. Review ini memunculkan 4 tema yaitu penerapan E-government dalam pelaksanaan One Stop Service secara online pada pelayanan perizinan di pemerintah daerah; hambatan – hambatan penerapan E-government dalam pelaksanaan One Stop Service secara online pada pelayanan perizinan; sistem pelayanan perizinan; strategi yang dapat meningkatkan penerapan E-government dalam pelaksanaan One Stop Service secara online pada pelayanan perizinan. Sebagai kesimpulan, penerapan E-government dalam pelaksanaan One Stop Service secara online pada pelayanan perizinan di pemerintah daerah belum bisa berjalan secara maksimal terutama di daerah tertinggal yang berada di pedalaman dan perbatasan, hal tersebut diakibatkan karena berbagai permasalahan akses jaringan internet, infrastruktur, SDM, pelaksanaan sosialisasi belum merata dan disparitas kecakapan digital masyarakat. Untuk itu diperlukan upaya inovatif untuk meningkatkan penerapan E-government dalam pelaksanaan OSS di pemerintah daerah.

Kata kunci: E-government, Perizinan Online, Scoping Review

PENDAHULUAN

Hakikatnya, dalam kehidupan bernegara seluruh aktivitas masyarakat tidak terlepas dari pelayanan publik. Pelayanan publik dapat berupa barang maupun jasa untuk mencukupi kebutuhan dan memecahkan permasalahan di masyarakat.

Memberikan pelayanan publik adalah salah satu kewajiban dan tanggung jawab pemerintah dalam menyelenggarakan tugas - tugas pemerintahannya.

Penyelenggaraan pelayanan publik sebagai sarana memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak masyarakat. Namun sebagian besar pada penyelenggaraannya

masih ada permasalahan-permasalahan yang membuat rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini terlihat sepanjang tahun 2020, Ombudsman RI telah menerima laporan masyarakat terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik sebanyak 7.204 laporan dan jumlah konsultasi non-laporan dari masyarakat kepada Ombudsman meningkat hingga 99,2% dibanding tahun sebelumnya. Data laporan berdasarkan substansi dugaan maladministrasi terhadap instansi-instansi pemerintah, dapat dilihat pada tabel berikut.

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

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

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2020

Kenyataan ini merupakan tantangan yang harus segera diatasi terlebih pada era saat ini. Oleh karena itu, upaya memperbaiki kualitas pelayanan publik telah menjadi isu aktual dan menjadi fokus perhatian bagi pemerintah. Realisasi perbaikan pelayanan publik oleh pemerintah dalam

bentuk sistem pelayanan terpadu dengan memanfaatkan teknologi. Salah satunya diwujudkan dalam pelayanan perizinan terpadu secara online dengan tujuan pengguna layanan perizinan baik badan usaha maupun perseorangan dapat memperoleh pelayanan perizinan secara efektif dan efisien yang pada akhirnya dapat mencapai ukuran kepuasan publik.

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

Penggunaan sistem E-government dapat mempermudah proses pelayanan terpadu. Permasalahan-permasalahan seperti tidak transparannya pelayanan, proses pelayanan yang lama (tidak tepat waktu), terjadinya miskomunikasi, pungli dan tidak sistematisnya pelayanan yang diberikan diharapkan dapat teratasi dengan penerapan E-government.

Penyelenggaraan E-government salah satunya melalui pengembangan dan pemanfaatan situs web E-government, berdasarkan data yang diperoleh dari situs www.kemendagri.go.id, dipublikasikan pada 2018 bahwa dari 548 pemerintah

daerah baik tingkat provinsi, kotamadya maupun kabupaten se-Indonesia terdapat 483 (88%) situs web pemerintah daerah aktif, 60 (11%) tidak ada situs resmi, 5 (1%) situs web offline. Jika dilihat dari kuantitasnya perkembangan situs web pemerintah meningkat pesat, namun dari kualitasnya belum terlalu baik, tidak semua situs web pemerintah menyediakan fasilitas pelayanan publik yang berstandar, lebih banyak situs web dibuat hanya semata-mata untuk memenuhi persyaratan tuntutan keterbukaan informasi publik tanpa adanya perubahan manajemen kerja pemerintahan yang berbasis elektronik.

Kecepatan adopsi E-government bervariasi antara negara dan negara lain dimana negara berkembang termasuk Indonesia tertinggal jauh bila dibandingkan dengan negara maju. Hal ini dikarenakan pemanfaatan E-government pada institusi pemerintahan dirasa belum maksimal. Lebih lanjut melalui situs resmi Kompas disebutkan bahwa menurut Kepala Biro Hukum, Komunikasi dan Informasi Publik Kementerian PAN-RB Herman Suryatman, penerapan E-government di Indonesia dirasa belum maksimal karena berbagai permasalahan seperti kurangnya SDM yang berkompeten khususnya dibidang IT, anggaran yang kurang memadai, tidak adanya standarisasi infrastruktur dan belum terintegrasinya data antar instansi sehingga mempersulit penerapan E-government, serta minimnya tingkat keamanan informasi dalam penerapan E-government sehingga sangat rentan terhadap serangan hacker saat mengimplementasikan E-government. Hal ini tentu akan menjadi pekerjaan rumah bagi pemerintah pusat maupun daerah dalam mengoptimalkan dan mengembangkan sistem E-government yang terarah dan terealisasi dengan baik

agar dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat melalui OSS.

Tujuan tulisan ini adalah menggambarkan penerapan, hambatan-hambatan dan strategi yang dilaksanakan dalam One Stop Service pada pelayanan perizinan di Pemerintah Daerah.

METODE

Review ini menggunakan pendekatan scoping review dengan menggunakan metode Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-analyses atau biasa disebut PRISMA. Scoping review merupakan tinjauan sistematis yang dapat digunakan untuk menafsirkan temuan berdasarkan bukti untuk memetakan konsep yang mendasari area penelitian, sumber bukti, dan jenis bukti yang tersedia (Tricco et al., 2016). Adapun tahapan yang dilakukan dalam ulasan scoping ini menurut Levac, Colquhoun, and O'Brien dalam (Tricco et al, 2016) yang terdiri dari mengidentifikasi pertanyaan review; mencari studi yang relevan; menyeleksi studi yang relevan; memetakan data; mendiskusikan, menyimpulkan dan melaporkan hasil review.

Pertanyaan penelitian digunakan untuk memfokuskan pencarian literatur adalah, yaitu :

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

perizinan di Pemerintah Daerah melalui scoping review?
Tahap selanjutnya yaitu menetapkan strategi pencarian, di mana peneliti menggunakan Framework Population, Intervention, Comparison, Outcome,

dan Study design PICO(S) sebagai strategi dalam mengelola dan memecahkan fokus review. Fokus pencarian artikel adalah penelitian kualitatif, sehingga PICO(S) dinilai tepat untuk digunakan.

Tabel.2 Framework PICO(S)

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

Sumber: diolah oleh peneliti, 2021

Strategi pencarian artikel dikembangkan menggunakan beberapa database dan grey literature. Adapun database yang diambil adalah Onesearch.id, Neliti.com, E-resources.perpusnas.go.id dan ResearchGate. Grey literature yang gunakan yakni Google scholar, United Nations (E-government), dan Perundang-Undangan. Untuk pemilihan studi ditetapkan menggunakan kriteria inklusi eksklusi dan. Adapun kriteria eksklusi dan inklusi sebagai berikut:

Tabel 4. Kriteria Inklusi Dan Eksklusi Scoping Review

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

Sumber: diolah oleh peneliti, 2021

Adapun keywords yang digunakan dalam pencarian artikel yaitu E-government OR Digital government AND Pelaksanaan OR Implementasi OR Penerapan OR Strategi OR Hambatan AND One Stop Service OR Pelayanan Terpadu Satu Pintu OR Pelayanan Terpadu OR Pelayanan Perizinan AND Online OR Virtual AND Pelayanan Perizinan AND Pemerintah Daerah AND Semua artikel yang berkaitan dengan E-government dalam pelaksanaan One Stop Service secara online pada pelayanan perizinan di Pemerintah Daerah.

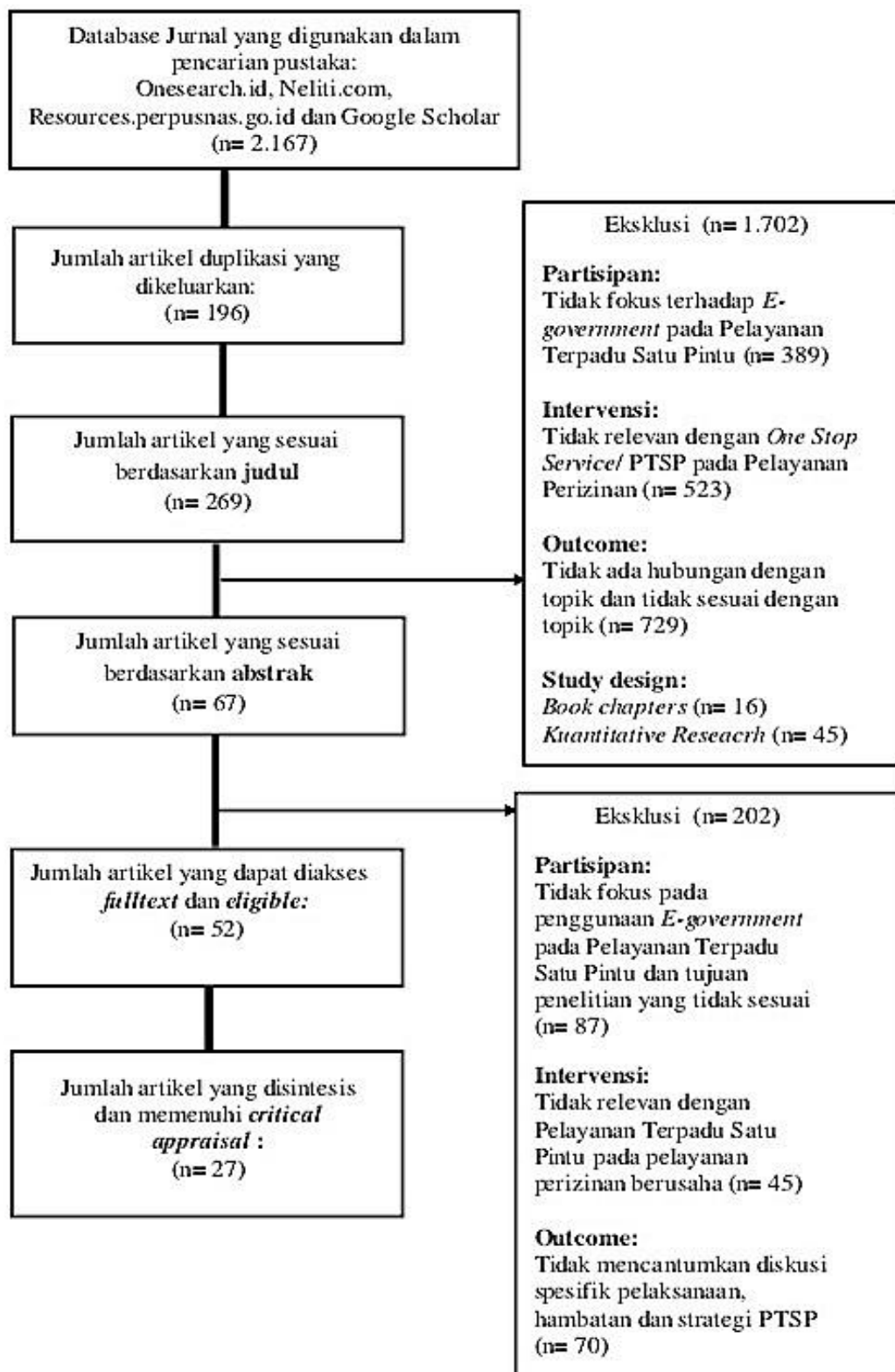
PRISMA Flowchart digunakan untuk menggambarkan secara detail dan transparan proses identifikasi literature PRISMA. PRISMA merupakan Preferred Reporting Items for Systemtic review and MetaAnalyses, dikembangkan untuk membantu penulis dalam melaporkan Systematic Review (SR) dan MetaAnalyses (MA). PRISMA dinilai tepat digunakan, karena dalam penggunaannya dapat meningkatkan kualitas pelaporan publikasi (Peters et al., 2015). Dalam penggunaan PRISMA Flowchart, dilakukan *critical appraisal checklist for analytical cross sectional* dan *critical apprasial checklist for qualitative research* untuk dinilai kualitas dari

evidence. Data yang diseleksi sesuai dengan kriteria yang telah peneliti tentukan.

Memetakan data, memasukkan kriteria kunci seperti lokasi penelitian, populasi penelitian, tujuan penelitian, metodologi, dan temuan atau rekomendasi penting. Selanjutnya, sintesis ini dilakukan melalui tiga fase pendekatan untuk menyusun, meringkas, dan melaporkan hasil. Pertama, analisis numerik deskriptif disediakan yang mencakup jumlah artikel, tahun publikasi, dan jenis studi. Kedua, kekuatan dan kelemahan dalam literatur yang diidentifikasi melalui analisis tematik dari studi yang disertakan dalam laporan. terakhir dari fase ini adalah tinjauan implikasi hasil untuk penelitian, praktik, dan kebijakan di masa mendatang.

HASIL DAN DISKUSI

Hasil penelitian disajikan pada flowchart yang dapat dilihat pada gambar 1. Pada tahap awal penelusuran literatur, didapat 2.167 artikel dengan kata kunci pencairan yang sesuai. Kemudian, peneliti melakukan prosedur sesuai dengan gambar flowchart dan diakhir jumlah artikel yang berhasil disintesis sebanyak 27 buah artikel.



Sumber: diolah oleh peneliti, 2021

Gambar 1. Diagram flowchart alur review jurnal

Tabel 5. Charting Data

No	Judul	Penulis, Tahun, Tempat	Informan & Metode	Hasil
1	Implementasi Electronic Government di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo	Ulfa (2018) : Univesitas Andi Djemma	Informan: Kabid Informasi dan pelayanan, Ketua Tim teknis, Pengawas Operator, Operator layanan online, Staff dan Masyarakat Pengguna Layanan perizinan; Metode: kualitatif deskriptif	Budaya dan tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan di Kota Palopo yang belum terbiasa dengan pelayanan berbasis online, sosialisasi pemerintah yang hanya sampai tingkat kecamatan, tidak sampai ketinggian kelurahan, SDM, dan sarana dan prasarana masih belum mendukung, oleh karenanya sosialisasi dan pembelajaran kepada masyarakat tentang pemanfaatan E-government lebih diprioritaskan.
2	Penerapan E-government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat	Kartika Setianingrum, H. I Nyoman Sumaryadi, dan Ella Wargadinata (2020) : Institut Pemerintahan Dalam Negeri	Informan: Tim pengelola pelayanan online DPMPTSP; Metode: kualitatif deskriptif	Berdasarkan Analisis SWOT dan Litmus Test diperoleh isu strategis, yaitu: Meningkatkan komitmen dan konsistensi Pemerintah Kota Bandung dalam menerapkan E-government perizinan online; Memaksimalkan dan mengoptimalkan anggaran serta infrastruktur TIK yang tersedia; Melakukan sosialisasi secara merata kepada masyarakat dan kalangan profesi terkait E-government perizinan online; membuat perencanaan kebutuhan terhadap infrastruktur TIK; Melakukan pembaharuan SOP dan regulasi pelayanan perizinan online; Meningkatkan kinerja pelayanan perizinan dalam 7 (tujuh) unsur pelayanan perizinan online; Melakukan monitoring dan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan E-government.
3	Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission (OSS) Studi pada Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi	Uchaidd Bridlo, Robby dan Wiwin Tarwini (2019) : Universitas Krisnadwipayana Jakarta	Metode: kualitatif deskriptif dengan melibatkan worldview konstruktivisme	Komunikasi antar struktur dan juga struktur dnegan pihak yang dituju sudah terjalin dengan baik; SDM yang mencukupi dalam menjalankan sistem tersebut; Disposisi yang jelas dengan standar yang telah ditetapkan. Namun sosialisasi kepada masyarakat yang belum menyeluruh dan hambatan pada sarana penunjang yang perlu diperbaiki.
4	Implementasi Electronic Government pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang	Muhammad Fairuz Arief (2018) : Universitas Sumatera Utara	Informan: 6 orang yang terdiri dari Ketua DPMPTSP, Kasubbag Perencanaan dan Program, Kasi. Pelaporan dan Peningkatan Pelayanan, Kabid. Penyelenggaraan	Faktor komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi di DPMPTSP juga sudah cukup baik. Tidak adanya Perda tata ruang yang membuat proses perizinan tidak efisien karena menambah birokrasi. DPMPTSP disarankan memberikan

5	Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (OSS) Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk	Anis Nur Fadhillah (2019) : Universitas Negeri Surabaya	Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, Staf IT dan Staf Honor; Metode: Kualitatif deskriptif	<p>Pelatihan teknis ICT pada pegawai agar perform DPMPTSP lebih baik lagi.</p> <p>Penyampaian informasi yang tidak sepenuhnya dapat diterima oleh masyarakat. masih banyak masyarakat Nganjuk sebagai calon pelaku usaha perseorangan yang langsung mendatangi DPMPTSP dalam mengurus perizinan berusaha. SDM sudah cukup memadai. Fasilitas pendukung cukup baik, namun selama pelaksanaan pelayanan terkadang jaringan internet mengalami eror atau koneksi buruk. Struktur birokrasi sudah dijalankan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang ada.</p> <p>adanya beberapa hambatan yang ditemui, yakni: ketidaktautan masyarakat akan adanya sistem perizinan online, masyarakat belum memahami bagaimana cara menggunakan aplikasi online tersebut, akses jaringan internet belum sepenuhnya mendukung (di beberapa kawasan Kabupaten Ponorogo terutama daerah pelosok akses jaringan internet masih sulit), serta terbatasnya SDM DPMPTSP yang memiliki keahlian di bidang informatika dan bidang-bidang teknis pendukung lainnya</p> <p>Infrastruktur yang memadai, jaringan internet stabil, SDM berkompeten dalam penggunaan IT. Sedangkan faktor pendukung Sumber daya infrastruktur dan SDM serta Faktor penghambat kurangnya pengetahuan masyarakat tentang sistem OSS.</p> <p>Memiliki kualitas aparatur yang cukup mumpuni dalam menjalankan OSS. Hanya saja masih terdapat kendala yang sering dihadapi terutama terkait dengan permasalahan sosialisasi, kekurangan SDM untuk membantu berbagai pelayanan lainnya, dan fasilitas pendukung lainnya dalam rangka mengoptimalkan implementasi OSS.</p>
6	Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo dengan SIJITU (Sistem Informasi Perijinan Terpadu)	Mai Puspadya Bilyastuti (2019) : Universitas Merdeka Ponorogo	Metode: Kualitatif deskriptif	
7	Penerapan Sistem Online Single Submission (OSS) pada Pelayanan Perizinan (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang)	Yasmina Nur Asyasyifa (2019) : Universitas Brawijaya	Informan: Kepala DPMPTSP, Sekertaris DPMPTSP, Kabid Pelayanan perizinan perekonomian dan sosbud DPMPTSP, Staf operator layanan dan Masyarakat Kabupaten Malang	
8	Implementasi Kebijakan Online Single Submission pada Pelayanan Perizinan Usaha (Studi Kasus di DPMPTSP Kota Bandung & Kabupaten Bandung)	Joni Dawud, Rodhial Ramdhan Taqbir Abubakar, dan Fauzi Deni Ramdani (2020) : Politeknik STIA LAN Bandung	Informan: Kasubag Data dan Informasi DPMPTSP, Sekretaris DPMPTSP, beberapa staff di lingkungan DPMPTSP, serta beberapa pelaku bisnis yang pernah melakukan pelayanan perizinan usaha	

9	Implementasi E-Service dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal	Luwihidayanto Jati Subiyantoro (2018) : Universitas Diponegoro	Informan: Kasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, Kasi Data dan Sistem Informasi DPMPTSP dan pemohon yang melakukan pelayanan perizinan Metode: Kualitatif deskriptif	Terdapat 3 faktor yang menjadi penghambat penerapan E-Service diantaranya struktur birokrasi, sumberdaya dan disposisi. Sedangkan faktor pendorongnya adalah Komunikasi.
10	Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda	Irfan Syarif (2020) : Universitas Mulawarman	Metode: Kualitatif deskriptif	Dalam penerapan dan pelaksanaan OSS masih terdapat beberapa hambatan terutama pada masalah sumberdaya peralatan yaitu kendala pada jaringan internet/wifi, serta beberapa kendala lainnya seperti (1) Kurangnya kemampuan pelaku usaha dalam menggunakan OSS (2) Gangguan sistem dari pusat (3) Jaringan internet yang lambat.
11	Efektivitas Penerapan Aplikasi SIKANTIK di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi	Eliya Putri Utami dan Aldri Frinaldi (2021) : Universitas Negeri Padang	Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Dengan metode kualitatif deskriptif	Kendala dalam penerapan aplikasi SIKANTIK adalah kurangnya kesadaran masyarakat dalam melakukan pengurusan izin melalui aplikasi SIKANTIK dan masih banyak masyarakat yang belum paham cara penggunaan dan pengoperasian proses perizinan melalui aplikasi SIKANTIK sehingga membuat proses perizinan menjadi sedikit lama.
12	Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Studi Kasus: Izin Usaha Mikro Kecil Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo)	Hendra Ari Purnomo Aji (2019) : Universitas Jember	Informan: 5 orang informan berasal dari DPMPTSP Kabupaten Situbondo dan kalangan masyarakat pengguna layanan dipilih menggunakan teknik purposive sampling dengan Metode kualitatif	Ada beberapa kendala antara lain sistem OSS terkadang sering mengalami stuck, Peranan pelaksana kebijakan yang kurang menyentuh kepada pelaku usaha dengan kurangnya proses sosialisasi, Keterbatasan sumber daya baik manusia dan juga anggaran juga menjadi salah satu penyebab terkendalanya tahapan sosialisasi kepada masyarakat (pelaku usaha).
13	Penerapan Sistem Perizinan Online Melalui Online Single Submission (OSS) Untuk Meningkatkan Kualitas Perizinan (Studi pada Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Satu Pintu/ DPM-PTSP Kota Malang	Nizam Sayuti Rahmat (2020) : Universitas Brawijaya	Informan: 4 orang yaitu Kabid dan staf pelayanan perizinan perekonomian dan sosial budaya, Staf operator layanan OSS dan Masyarakat pengguna layanan OSS. Metode: Kualitatif deskriptif	Factor penghambat penerapan OSS: masyarakat yang kurang paham mengenai sistem OSS dan sistem OSS yang terpusat sehingga tidak dapat terkendali apabila terjadi kendala terhadap jaringan

14	Pelayanan Perizinan Berbasis Elektronik Online di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta	Hamila Maktublo (2020) : Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta	Informan: 12 orang yaitu Kepala Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan/ASN, Kepala Seksi Pendaftaran/ASN, Kepala Seksi Pengelolaan Sistem Teknologi Informasi/ASN, 5 orang dari kalangan masyarakat dan 3 orang mahasiswa. Metode: Kualitatif deskriptif	Belum adanya SOP yang jelas terkait dengan layanan perizinan online, kurangnya penguatan internetnya, dan penguatan kelembagaan terkait dengan kurangnya SDM. Sedangkan kendala yang dirasakan oleh pengguna layanan yaitu kurangnya informasi terkait layanan perizinan online dan bahkan tidak mengetahui tentang layanan online ini. Tetapi dengan adanya layanan perizinan online ini akan mempermudah masyarakat dalam mengurus proses perizinan, menghemat waktu, lebih cepat dan hemat biaya sehingga akan lebih efektif dan efisien.
15	Pelaksanaan Online Single Submission (OSS) dalam Rangka Percepatan Perizinan Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Tengah	Muhammad Iqbal Fitra Assegaf, Henny Juliani, dan Nabitatus Sa'adah (2019) : Universitas Diponegoro	Penelitian yuridis empiris	Hambatan yang dihadapi yaitu kurang pahamnya pelaku usaha pada sistem, pelaku usaha tidak melakukan pemenuhan komitmen dan sulitnya akses internet di Indonesia Bagian Timur.
16	Pemanfaatan Aplikasi Sistem Operasi Berbasis Elektronik Terpadu dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Utara	Deo Jeremy Tulangow, Novie R. Pioh, dan Donald K. Monintja (2018) : UNSRAT	Metode: Kualitatif deskriptif	Dalam proses pengurusan perizinan Tidak ada biaya yang dikeluarkan masyarakat. Namun pada pelaksanaannya sosialisasi yang masih kurang dari pemerintah sehingga masyarakat belum memahami perizinan online dan juga aplikasi ini belum dapat di akses semua kalangan. karena masih banyak wilayah di pelosok daerah yang belum mendapat akses jaringan internet.
17	Peran Pelayanan Perizinan Sistem Online Single Submission (OSS) dalam Memberikan Pelayanan yang Cepat (Studi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang)	Adithya Syahfitra (2020) : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara	Metode penelitian yuridis empiris yang bersifat deskriptif analisis	Kendala adalah kurangnya kesadaran masyarakat untuk mendaftarkan usahanya, serta kurangnya akses untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat, imbasnya adalah kurangnya pemahaman masyarakat terlebih lagi prosedur pengurusan izin. Upaya mengatasi kendala yang dihadapi melalui cara kemitraan dengan Instansi Pemda lainnya dan melalui media online (internet).
18	Pelaksanaan E-government di Kota Bandung (Studi pada Pelayanan Perizinan Online Dinas Penanaman Modal dan	Guntur Sugira (2017) : Universitas Padjadjaran	Metode: Kualitatif deskriptif	Belum terpenuhinya alokasi SDM serta sosialisasi yang belum merata dan menyeluruh. Ketersediaan infrastruktur IT masih belum ideal dikarenakan sistem yang masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

	Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Tahun 2017)			Dan belum dirasakan kebermanfaatannya oleh seluruh elemen masyarakat yang mengurus perizinan.
19	Efektivitas Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Berbasis Online Terhadap Usaha Kecil dan Menengah (Studi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang Hari)	Khoriq Atus Sholihah (2021) : Universitas Islam Negeri Sultihan Thaha Saifuddin	Informan: Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan I, Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan II, Seksi bagian Front Office, Staf DISKOPRINDAG Kabupaten Batang Hari dan Pelaku Usaha Metode: Kualitatif deskriptif	Mensingkronkan kebijakan regulasi pusat dan daerah, melengkapi sarana prasarana membuat ruang khusus pendampingan OSS maupun OSS mandiri, sosialisasi yang menyeluruh baik sosialisasi langsung maupun Broadcast layanan SMS, melalui radio, media social, balihho maupun spanduk pelatihan UMKM, serta meningkatkan Sumber Daya Manusia yang ahli dibanding perizinan online agar dapat melatih pelaku usaha menjadi pengusaha yang memiliki SDM yang baik Proses pelayanan dilakukan semakin cepat dan efektif karena tidak memerlukan lagi proses tatap muka bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan. Tetapi kepemimpinan yang kurang baik karena kasus korupsi mempengaruhi kurang baik bagi jalannya proses pelayanan terhadap masyarakat.
20	Pelaksanaan Sistem Online pada Pelayanan Perizinan Melalui E-government yang Berbasis Aplikasi (Studi Kasus Aplikasi GAMPIL dan HAYU BANDUNG di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung).	Rama Akbar Ramdhan (2017) : Universitas Katolik Parahyangan	Informan: Ketua DPMPTSP, Kasubag data DPMPTSP, Validator DPMPTSP, Kabid penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan dan staf di DPMPTSP Metode: Kualitatif deskriptif	Proses pelayanan dilakukan semakin cepat dan efektif karena tidak memerlukan lagi proses tatap muka bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan. Tetapi kepemimpinan yang kurang baik karena kasus korupsi mempengaruhi kurang baik bagi jalannya proses pelayanan terhadap masyarakat.
21	Implementasi Program Sistem Perizinan Online (SPION) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sukoharjo	Mulat Tri Purwani & Retno Suryawati (2021) : Universitas Sebelas Maret	Informan: Kepala DPMPTSP, Kabid Pelayanan Perizinan Pariwisata, Sosial dan Budaya, Kabid Pelayanan Perizinan Pekerjaan Umum, Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian dan Masyarakat pengguna Program SPION Metode: kualitatif deskriptif Metode: kualitatif deskriptif	Faktor yang mendorong implementasi yaitu faktor sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Sedangkan faktor yang menghambat implementasi yaitu faktor komunikasi, seperti terbatasnya masyarakat yang diundang dalam kegiatan sosialisasi, terbatasnya anggaran untuk kegiatan sosialisasi, dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan perizinan.
22	Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo	Ahmad Sholeh Nugroho (2021)	Metode: kualitatif deskriptif Metode: kualitatif deskriptif	Kendala dalam penyampaian informasi yang belum sepenuhnya dapat diterima masyarakat sehingga mengakibatkan masyarakat masih belum memahami tata cara penggunaan pelayanan secara online. Disisi lain untuk SDM ditingkat pelayanan cukup memadai dan sarana penunjang penyelenggaraan pelayanan perizinan sudah cukup baik.

23	Strategi peningkatan kualitas pelayanan izin usaha di dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bolaang Mongondow	Hengki Robot, Ronny Gosal, & Donald Monintja (2019) : Universitas Sam Ratulangi	Informan: Kepala DPMPTSP(1), Kepala Bidang penanaman modal (5), Kepala seksi (5), Staf operator (5), Masyarakat (5 orang). Metode: kualitatif deskriptif	Upaya untuk menyelesaikan kendala-kendala dalam penggunaan sistem yang terintegrasi secara online yaitu peningkatan sumber daya manusia, sosialisasi dilevel masyarakat, dan pengadaan sarana prasarana penunjang.
24	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Melawi	Rikka Septiandini (2020) : Penda Kabupaten Melawi	Metode: kualitatif deskriptif	Strategi peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan teori De Vreya. Strategi tersebut menuntut komitmen, loyalitas, kreatifitas dan inovasi dari aparatur pelaksana untuk dapat memanfaatkan semaksimal mungkin sarana prasarana yang ada guna menutupi kekurangan yang menjadi hambatan
25	Strategi Meningkatkan Kepatuhan Standar Pelayanan Publik (Studi Kasus Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau)	Akhmad Fadillah (2018) : Universitas Riau	Informan: Kabid Penyelenggaraan Pelayanan, Kasi Pengaduan dan Informasi Layanan, Kasi Verifikasi dan Pengolahan Data Penanaman, dan masyarakat pengguna jasa layanan Metode: kualitatif deskriptif	Untuk mengukur strategi yang diterapkan pada suatu organisasi atau perusahaan meliputi: strategi teknologi, strategi inovasi, dan strategi operasi. Hal ini dibuktikan adanya SDM dalam memberikan pelayanan, sistem pelayanan dan ketersediaan informasi, inovasi perizinan online, ketersediaan penyediaan layanan, penilaian kinerja pengguna jasa melalui SKM/ e-voting dan kuesioner. Namun terdapat kelemahan indikator yaitu bentuk sosialisasi langsung belum merata.
26	Manajemen Strategi Layanan Perizinan Usaha Melalui Aplikasi I-Mobil (Ijin Mudah, Bisa Paket, Interaktif dan Langsung Jadi) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar	Erza Rizki Hidayana Putri (2021) : Universitas Negeri Surabaya	Metode: kualitatif deskriptif	Kekuatan dari pegawai, kelemahan berasal dari kurangnya dana dalam peluncuran aplikasi, sedangkan peluang dan ancamannya adalah masyarakat yang masis gaptek dalam mengakses internet terutama penggunaan layanan. Terakhir yaitu monitoring dan evaluasi yang dilakukan setiap bulan oleh internal pegawai.
27	Strategi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan	Nurlaila Alnur, & Justawan, Taufik (2020) : Universitas Hahu Oleo	Metode: kualitatif deskriptif	Strategi meningkatkan kompetensi aparatur, mengembangkan SOP dan SPM, meningkatkan sarana dan prasarana penunjang sudah berjalan dengan cukup baik namun pelaksanaannya belum optimal dan belum menunjukkan hasil yang maksimal.

Hasil temuan dengan pencarian secara sistematis diperoleh 27 artikel yang diterbitkan dari tahun 2017-2021. Hasil review artikel diperoleh dari beberapa daerah di Indonesia yaitu Sumatera mendapatkan 5 artikel yang meliputi provinsi Sumatera Utara, Sumatera Barat, Jambi dan Riau. Untuk Jawa mendapatkan 16 artikel yang meliputi Jawa Barat, Jawa Tengah, Yogyakarta dan Jawa Timur. Kemudian pada Indonesia bagian tengah

terdapat 6 artikel meliputi Kalimantan Timur, Kalimantan Barat, Sulawesi Selatan, Sulawesi Utara dan Sulawesi Tenggara. 27 artikel yang diperoleh menggunakan penelitian kualitatif semua.

Tematik

Tematik Hasil review ditemukan beberapa tema yang sesuai dengan fokus review yaitu sebagai berikut:

Tabel 6. Tematik

No	Tema	Sub Tema
1	Penerapan E-government dalam pelaksanaan One Stop Service secara online pada pelayanan perizinan	a) Struktur birokrasi b) Sumber daya manusia c) Sumber daya infrastruktur teknologi informasi d) Alokasi anggaran e) Komunikasi
2	Hambatan-hambatan dalam penerapan E-government dalam pelaksanaan One Stop Service secara online pada pelayanan perizinan	a) Sosialisasi b) Akses internet c) Kecakapan digital masyarakat d) Sistem yang terpusat
3	Sistem pelayanan perizinan	a) Kebijakan pemerintah b) Prosedur dan mekanisme pelayanan perizinan c) Biaya dan waktu penyelesaian
4	Strategi yang dapat meningkatkan penerapan E-government dalam pelaksanaan One Stop Service secara online pada pelayanan perizinan	a) Meningkatkan komitmen dan konsistensi Pemerintah Daerah dalam menerapkan E-government b) Memaksimalkan dan mengoptimalkan anggaran serta infrastruktur TIK yang tersedia c) Melakukan sosialisasi secara merata kepada masyarakat d) Membuat perencanaan kebutuhan terhadap infrastruktur TIK e) Menambah dan Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki f) Pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan regulasi pelayanan perizinan online g) Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala

Sumber: diolah oleh peneliti, 2021

Pembahasan dalam review ini akan mendeskripsikan hasil analisis tematik yang berkaitan dengan E-government dalam pelaksanaan OSS secara online pada pelayanan perizinan di pemerintah daerah. E-government merupakan suatu proses sistem pemerintahan dengan memanfaatkan ICT sebagai alat untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada masyarakat, organisasi bisnis dan antara

lembaga pemerintah. Sehingga dapat tercapainya efisiensi, efektivitas, transparansi dan pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakatnya (Arief, 2018). Proses sistem yang dimaksud dalam review ini adalah pelaksanaan One Stop Service yang mengadopsi E-government dalam pelayanan perizinan online, dengan demikian review ini dapat digunakan sebagai pengumpulan data tentang

penerapan E-government dalam pelaksanaan One Stop Service secara online pada pelayanan perizinan di pemerintah daerah.

Penerapan e-government

Penerapan E-government dalam pelaksanaan One Stop Service secara online pada pelayanan perizinan dapat dilihat dari elemen struktur birokrasi, sumber daya manusia, Sumber daya infrastruktur teknologi informasi, alokasi anggaran, dan komunikasi. Pada elemen struktur birokrasi, terdapat dua karakteristik yang dapat mengatur kinerja struktur birokrasi ke arah yang lebih baik yakni Standard Operational Procedure (SOP) dan fragmentasi. Standard Operational Procedure (SOP) adalah seperangkat instruksi kerja tertulis yang berkaitan dengan proses manajemen pengelolaan kegiatan, bagaimana dan kapan pelaksanaannya, dimana dan oleh siapa dilaksanakan sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan (Fadillah, 2019). Menurut hasil review yang diperoleh menunjukkan bahwa SOP dalam pelaksanaan pelayanan perizinan online didasari dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, dimana kebijakan tersebut sudah terintegrasi dari pusat dan bersifat program nasional. Untuk memperjelas standar pelayanan perizinan setiap daerah diberi kewenangan untuk memiliki peraturan yang sesuai dengan kebutuhan daerah masing-masing, namun dikarenakan pelaksanaan OSS dalam pelayanan perizinan masih baru masih ada daerah yang belum memiliki regulasi daerah yang khusus untuk menerapkan sistem OSS pada pelayanan perizinan (Asysyifa, 2019 & Rahmat, 2020).

Fragmentasi adalah upaya penyebaran tanggung jawab atas

aktivitas atau kegiatan karyawan di seluruh level pekerjaan sehingga diperlukan koordinasi (Fadillah, 2019). Menurut hasil review menunjukkan bahwa, koordinasi yang dilakukan membentuk unit pelaksana teknis dengan pembagian tugas dan penyebaran tanggung jawab pada kegiatan penyelenggara pelayanan perizinan melalui OSS sudah sesuai dan terstruktur, dengan ketentuan pembagian tugas dan penyebaran tanggung jawab pada penyelenggaraan pelayanan perizinan secara online di pemerintah daerah bertanggung jawab atas penyediaan layanan informasi, layanan pengaduan dan layanan pembantuan perizinan dibagian front office, sedangkan pemenuhan komitmen izin usaha dibagian back office. Untuk pemberian pelayanan informasi itu merupakan tanggung jawab dari bidang pengolahan data dan informasi (Syarif, 2020).

Elemen kedua yaitu sumber daya merupakan salah satu aspek pendukung yang diperlukan dalam penyelenggaraan E-government. Penyediaan sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan pelayanan perizinan online, agar pelaksanaannya dapat berjalan dengan baik. Menurut hasil review yang diperoleh menunjukkan bahwa sumber daya manusia yang paling penting dalam penerapan E-government yang pertama adalah sumber daya manusia yang dapat menjalankan sistem tersebut, yang berkenaan dengan teknologi informasi dan komunikasi. Pada pelaksanaannya di beberapa daerah jika dilihat secara kualitasnya masih terbatas dalam penguasaan teknologi terutama dalam menjalankan sistem OSS dan kuantitas sumber daya manusia yang belum tercukupi mengakibatkan pelaksanaannya belum berjalan maksimal (Arief, 2018), (Bilyastuti, 2019), (Subiyantoro, 2018) & (Setianingrum, dkk 2020).

Sedangkan pada beberapa daerah lainnya berdasarkan penelitian yang ada, sumber daya manusia secara kualitas dan kuantitas sudah terpenuhi dan melibatkan pegawai yang berkompeten dibidang IT serta merekrut pegawai operator untuk membantu masyarakat yang masih awam dan belum terbiasa dengan penggunaan sistem OSS, hal ini dilakukan agar masyarakat disetiap kalangan bisa menggunakan pelayanan perizinan secara mandiri (Fadhillah, 2019), (Ulfa, 2018) & (Asysyifa, 2019).

Sumber daya lain yaitu infrastruktur TIK yang merupakan elemen penting dalam penerapan E-government, ketersediaan fasilitas yang memadai melalui penyediaan infrastruktur IT merupakan 50% kunci keberhasilan pelaksanaan E-government. Menurut hasil review yang diperoleh menunjukkan bahwa Infrastruktur TIK belum maksimal baik dari segi sistem OSS yang merupakan sistem pusat maupun kesiapan infrastruktur pendukung (seperti penyedia jaringan akses internet dan lainnya) dalam pelaksanaan perizinan online di daerah (Setianingrum dkk, 2020). sedangkan dari segi fasilitas penunjang berupa peralatan seperti komputer, printer dan jaringan internet sudah disediakan dengan baik dan dalam kondisi yang memadai untuk mengoperasikan sistem OSS tersebut (Asysyifa, 2019 & Syarif, 2020).

Sumber daya lain yaitu ketersediaan anggaran. Menurut Indrajit (2016) bahwa salah satu elemen sukses manajemen penerapan E-governmen adalah alokasi anggaran, sebagai kekuatan sumber daya finansial yang dianggarkan pada sebuah kebijakan E-government. Menurut hasil review menunjukkan bahwa, pada awal pelaksanaan kebijakan terjadi perubahan anggaran yang disesuaikan dengan kebutuhan yang ada terkhusus pada

penyediaan fasilitas penunjang jalannya sistem OSS tersebut (Asysyifa, 2019). Alokasi anggaran itu sendiri berasal dari APBD yang saat ini sudah tercukupi dengan baik (Syarif, 2020). Adapun penelitian lain menyatakan, Anggaran penerapan E-government dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan online di daerah sudah tersedia, namun belum maksimal dalam penyerapannya (Setianingrum dkk, 2020). Serta di beberapa daerah lain masih kesulitan memperoleh anggaran karena anggaran hanya dikhususnya untuk penyediaan fasilitas penunjang saja, tetapi untuk digitalisasi dan peningkatan kualitas SDM masih kesulitan untuk memperoleh anggaran (Subiyantoro, 2018).

Elemen terakhir yaitu komunikasi, yang diartikan proses penyampaian informasi dari fasilitator dan implementor (pelaksana layanan perizinan) dengan kelompok sasaran (masyarakat) yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung (Subiyantoro, 2018). Menurut hasil review menunjukkan bahwa, Komunikasi dalam penerapan E-government menggunakan komunikasi interaktif dan penyampaian informasinya menggunakan penyampaian informasi secara langsung dan tidak langsung (media massa) sesuai dengan kebutuhan interaksi yang ada. Dengan adanya komunikasi yang baik diharapkan agar pelaksanaan pelayanan perizinan secara online menjadi lebih efektif dan terkontrol serta dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Setianingrum dkk, 2020), (Fadhillah, 2019) & (Syahfitra, 2020).

Hambatan

Temuan review juga mengidentifikasi hambatan-hambatan dalam penerapan e-government, yaitu kurangnya sosialisasi; akses internet yang tidak merata; rendahnya kecakapan

digital masyarakat; dan sistem yang terpusat. Menurut hasil *review* menunjukkan bahwa hampir semua penelitian menyatakan sosialisasi yang dilakukan pelaksana kebijakan kepada masyarakat belum dilakukan secara merata terutama pada pelaksanaan sosialisasi secara langsung mengingat sosialisasi hanya sampai pada tingkat kecamatan saja menyebabkan keterbatasan informasi yang diterima oleh masyarakat, sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan sistem maupun aplikasi OSS itu sendiri, dan sebagian masyarakat masih belum memahami proses perizinan secara *online* (Dawud, 2020). Mengakibatkan masyarakat menggunakan pihak ketiga (calo) untuk mengurus proses perizinan, hal ini bisa menimbulkan aksi pungli pada proses pelayanan perizinan (Ali, 2019).

Hasil *review* juga menunjukkan bahwa, akses internet telah menjadi hambatan yang krusial dalam skala nasional. Infrastruktur internet yang belum tersedia secara merata di Indonesia menyulitkan beberapa daerah dalam melaksanakan pelayanan perizinan secara *online*, menyebabkan sebagian daerah harus melayani secara konvensional atau pendataan langsung di kantor karena tidak dapat mengakses internet dengan cepat (Assegaf dkk, 2019).

Hambatan lain yaitu masyarakat belum sepenuhnya terbiasa dengan keberadaan teknologi. Hal ini membuat masyarakat kesulitan dalam mengurus izin melalui pelayanan secara *online* (Bilyastuti, 2019). *digital skill* yang rendah juga mempengaruhi kemauan masyarakat untuk melakukan perizinan secara *online*. Untuk itu diperlukan upaya pemerintah daerah membantu masyarakat dalam meningkatkan kecakapan digital dan memberikan simulasi atau cara menggunakan OSS

sehingga upaya ini diharapkan dapat menambah kompetensi kecakapan digital masyarakat dan meningkatkan kesadaran masyarakat untuk mendaftarkan usahanya.

Identifikasi hambatan terakhir yaitu sistem yang terpusat. Menurut hasil *review* menunjukkan bahwa, hambatan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan *online* tersebut adalah sistem itu sendiri. Sistem ini masih pada tahap transisi *offline* ke *online* (Asyasyifa, 2019). Karena sistem OSS ini dibuat secara terintegrasi dengan pusat maka apabila sistem mengalami kendala atau masalah pemerintah daerah harus melapor terlebih dahulu kepada pusat untuk diperbaiki agar nantinya sistem bisa diperbaiki oleh pusat (Rahmat, 2020).

Sistem pelayanan perizinan

Identifikasi hasil *review*, sistem pelayanan perizinan terbagi menjadi kebijakan pemerintah, prosedur dan mekanisme pelayanan perizinan dan biaya dan waktu penyelesaian. Kebijakan pemerintah adalah tindakan yang diambil oleh pemerintah yang berwenang dan didasarkan pada ketentuan yang disepakati bersama yang memuat dasar hukum (peraturan), politik, dan finansial. Pada penyelenggaraan pelayanan perizinan telah menetapkan beberapa regulasi yang dijadikan acuan. Namun karena perubahan kebijakan yang dinamis, pemda harus mengatur kembali peraturan yang di daerah dan harus berkomitmen atas pelayanan perizinan secara online ini.

Pada kategori prosedur dan mekanisme pelayanan perizinan, pelayanan perizinan dapat dilakukan secara online melalui website OSS/ App OSS dengan beberapa tahap, yaitu: (1) pendaftaran OSS; (2) penerbitan NIB; (3) perizinan berusaha (penerbitan izin usaha dan izin komersial atau

operasional); (4) pemenuhan izin komersial dan operasional.

Pada kategori biaya dan waktu penyelesaian, menurut hasil review menunjukkan bahwa penerapan sistem OSS ini sangat berdampak positif bagi masyarakat (pelaku usaha). Pada aspek tarif/biaya dalam mengurus izin sebagian besar digratiskan dan pengenaan biaya/tarif telah ditetapkan berdasarkan peraturan yang berlaku (Prasetyo, 2018). Selain tarif/biaya, masyarakat juga merasa puas dengan ketepatan waktu dalam pelaksanaan pelayanan perizinan secara online yang memangkas waktu pengurusan perizinan menjadi lebih cepat dan mudah (Utami & Frinaldi, 2021). Sehingga penggunaan sistem OSS pada pelayanan perizinan ini dari segi kualitas, proses, tarif/biaya dan ketepatan waktunya memudahkan masyarakat dalam proses mengurus perizinan secara online.

Strategi

Strategi yang dapat meningkatkan penerapan e-government dalam pelaksanaan One Stop Service secara online pada pelayanan perizinan d

Meningkatkan komitmen dan konsistensi Pemerintah Daerah dalam menerapkan E-government

Menurut hasil review menunjukkan bahwa, lemahnya faktor leadership yang dimiliki oleh pimpinan daerah tentu mampu mempengaruhi lambatnya penerapan E-government. Untuk itu dibutuhkan pemimpin yang mampu menerapkan e-leadership berkualitas, baik dari segi kepemimpinan yang kuat, visi dan misi kepemimpinannya, mampu menyelaraskan tujuan dengan informasi teknologi, berkomitmen, dan mampu bekerjasama dengan pegawai untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat (Yudha & Susanto, 2019). Hal ini dimaksudkan agar pemimpin dapat mengedukasi para bawahannya untuk

memiliki komitmen dan konsistensi yang tinggi dalam menerapkan E-government perizinan online di daerahnya.

Memaksimalkan dan mengoptimalkan anggaran serta infrastruktur TIK yang tersedia

Menurut hasil review menunjukkan bahwa, Memaksimalkan alokasi anggaran yang telah tersedia dengan mengoptimalkan pengeluaran sesuai dengan kebutuhan yang ada seperti pengadaan sarana-prasarana, peningkatan kualitas sumber daya manusia dan penyempurnaan digitalisasi dalam penerapan sistem OSS serta memaksimalkan infrastruktur dengan memanfaatkan dukungan penguatan jaringan informasi agar penerapan E-government pada pelayanan perizinan online di daerah dapat berjalan lancar, dengan melakukan kemitraan antaraktor yang menyediakan jasa layanan informasi guna melakukan optimalisasi penguatan dan pemerataan jaringan terutama pada wilayah-wilayah yang belum ada akses internetnya (Robot dkk, 2019).

Melakukan sosialisasi secara merata kepada masyarakat

Menurut hasil review menunjukkan bahwa, pemerataan sosialisasi kepada masyarakat dapat dilakukan dengan dua cara. Pertama, melakukan sosialisasi secara periodik yang memanfaatkan delegasi pelaku usaha di RT, desa/kelurahan dan kecamatan dengan memberikan pemahaman dan pendampingan pelatihan akses perizinan secara online di wilayah masing-masing guna meningkatkan kemampuan literasi digital masyarakat (Sholihah, 2021). Kedua, memaksimalkan pemanfaatan teknologi melalui media massa dan media sosial berupa publikasi simulasi terkait pengurusan izin dan sosialisasi melalui website (Fadillag, 2018). Serta memberikan edukasi kepada para pelaku

usaha yang belum mengajukan izin berusaha (Aji, 2021).

Membuat perencanaan kebutuhan terhadap infrastruktur TIK

Menurut hasil review menunjukan bahwa, dalam penerapan E-government kemampuan infrastruktur TIK salah satu faktor yang sangat mempengaruhi, terutama pada keberlanjutan pelayanan perizinan secara online. Untuk itu diperlukan perencanaan yang matang akan kebutuhan infrastruktur TIK. Kepada manajemen TIK untuk menganalisa faktor resiko yang dapat menyebabkan kegagalan implementasi sistem OSS dalam proses pelayanan perizinan online yang sedang berlangsung agar kedepannya bisa meminimalisir kesalahan yang terjadi (Syahfitra, 2020). Serta peningkatan infrastruktur jaringan dengan menggunakan topologi jaringan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan di daerah. Untuk menjamin keamanan data dan informasi pengguna pelayanan perlu dibuatkan sebuah sistem keamanan (Fadillah, 2018).

Menambah dan Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki

Menurut hasil review menunjukan bahwa, kualitas sumber daya manusia sangat mempengaruhi kelancaran dalam penerapan E-government. Untuk itu diperlukan pengembangan sumber daya manusia melalui penambahan kuantitas SDM yang disesuaikan dengan kebutuhan instansi dan peningkatan kualitas SDM melalui off the job training dengan memberikan pelatihan, workshop, dan bimbingan teknis secara berkala, serta melakukan studi banding dengan pemerintah daerah lainnya (Rahmi & Suryalena, 2017). Selain itu juga melalui on the job training, dengan memberikan pelatihan yang dilakukan di tempat kerja seperti pelatihan silang

karyawan di dalam sebuah unit kerja, dan lainnya.

Pengembangan Standard operational procedure (SOP) dan regulasi pelayanan perizinan online

Menurut hasil review menunjukan bahwa, dengan adanya Standard operational procedure (SOP) memungkinkan untuk melakukan pelaksanaan pelayanan perizinan secara online lebih terukur dan tersusun sistematis. Sehingga dapat menilai efektivitas dan efisiensi kinerja instansi pemerintah daerah dalam melaksanakan pelayanan perizinan secara online dengan optimal (Justawan & Taufik, 2020). Untuk itu diperlukan pengembangan SOP dan regulasi yang diselaraskan dengan peraturan pemerintah pusat dan disesuaikan dengan kemampuan instansi dan kondisi masyarakat di daerah (Setianingrum dkk, 2020 & Rahmat, 2020).

Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala

Menurut hasil review menunjukan bahwa, monitoring dan evaluasi sangat perlu dilakukan untuk mengawasi dan memantau jalannya penerapan E-government dalam pelaksanaan OSS ini. Sehingga monitoring dan evaluasi secara berkala perlu dilaksanakan secara reguler setiap 6 (enam) bulan sekali sedangkan pelaksanaan monitoring secara umum dilaksanakan pada saat SOP dijalankan (Putri, 2021). Monitoring dan evaluasi yang berkomitmen jangka panjang diharapkan dapat memperbaiki penerapan OSS semakin baik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menerima pelayanan serta penerapan E-government dalam pelaksanaan OSS pada pelayanan perizinan secara online menjadi lebih efektif dan kohesif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka peneliti menyimpulkan bahwa ada beberapa tantangan dan hambatan dalam penerapan E-government yang harus diperbaiki dan disiapkan secara matang oleh penyelenggara kebijakan, yakni kualitas sumber daya manusia, kesiapan teknologi dan infrastruktur, alokasi anggaran, struktur organisasi dan tatakerja dalam organisasi.

Penerapan E-government dalam pelaksanaan OSS online dalam pelayanan perizinan pemerintah daerah juga memunculkan temuan adanya disparitas kecakapan digital dimasyarakat hal tersebut sejalan dengan hambatan yang terjadi dalam penerapan E-government di negara-negara berkembang. Kecakapan digital masyarakat yang baik adalah orang-orang yang telah memperoleh keterampilan penggunaan digital. Hal ini ditandai dengan produktivitas, pengembangan diri dan penggunaan digital untuk memecahkan masalah. Tingkat ideal ini tentu banyak dibandingkan dengan kenyataan yang terjadi di masyarakat Indonesia saat ini. Alih-alih mendukung produktivitas, pengembangan diri, dan pembangunan ditengah masyarakat, teknologi digital justru menjadi sumber masalah baru bagi kelompok masyarakat yang tidak siap bertransformasi dan belum mengoptimalkan tingkat kecakapan digitalnya. Hal ini tentu sangat mempengaruhi penerapan E-government di Indonesia. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk mendorong perbaikan kualitas kecakapan digital dengan cara memberdayakan masyarakat untuk mencapai literasi digital yang baik, sebagai upaya yang krusial untuk mempersiapkan transformasi digital di Indonesia.

REFERENSI

- Aji, H. A. P. Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Studi Kasus: Izin Usaha Mikro Kecil Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Situbondo) (Doctoral dissertation, FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK). <https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/98573>
- Ali, E. (2012). Strategi Mengembangkan E-Goverment Untuk Pemerintah Daerah. *Sains dan Teknologi Informasi* 1.1 (2012): 11-18.
- Alnur, N., Justawan, J., & Taufik, T. Strategi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan. *REZ PUBLICA*, 6(3), 52-62. <http://ojs.uho.ac.id/index.php/rezpublica/article/view/16014>
- Arief, M. F. (2018). Implementasi Electronic Government pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang. <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/3560>
- Assegaf, M. I. F., Juliani, H., & Sa'adah, N. (2019). Pelaksanaan Online Single Submission (OSS) dalam Rangka Percepatan Perizinan Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan TERPADU Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Tengah. *Diponegoro Law Journal*, 8(2), 1328-1342. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/view/24582>
- Asysyifa, Y. N. (2019). Penerapan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

- (DPMPTSP) Kabupaten Malang (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Atus Sholihah, K., Masburiyah, M., & Nurman, N. (2021). EFEKTIVITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN DAN PENANAMAN MODAL BERBASIS ONLINE TERHADAP USAHA KECIL DAN MENENGAH (STUDI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BATANG HARI) (Doctoral dissertation, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi). <http://repository.uinjambi.ac.id/7256/>
- Bilyastuti, M. P. (2019). Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Ponorogo dengan Sijitu (Sistem Informasi Perizinan Terpadu). *Reformasi*, 9(1), 82-89. <https://core.ac.uk/download/pdf/229030072.pdf>
- Chinnery, H. et al. (2017) 'Scoping review of the development of artificial eyes throughout the years', *Edorium Journal of Disability and Rehabilitation*, 3, p. 1. doi: 10.5348/d05348/d05-2017-25-ra-1.
- Dawud, J., Abubakar, R. R. T., & Ramdani, D. F. (2020). Implementasi Kebijakan Online Single Submission pada Pelayanan Perizinan Usaha (Studi Kasus di DPMTSP Kota Bandung & Kabupaten Bandung). *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 12(2), 83-92. <http://journal.uinsgd.ac.id/index.php/publica/article/view/10143>
- Fadhilah, A. N., & Prabawati, I. (2019). Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (OSS) Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nganjuk. *Publika*, 7(4). <http://repository.unpkediri.ac.id/id/eprint/2728>
- Fadillah, A., & Sujianto, S. Strategi Meningkatkan Kepatuhan Standar Pelayanan Publik (Studi Kasus Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau) (Doctoral dissertation, Riau University). <https://www.neliti.com/publications/199790/strategi-meningkatkan-kepatuhan-standar-pelayanan-publik-studi-kasus-dinas-penan>
- Husna, Aftina Nurul & Faizah, Rayinda. (2021). *Memperdayakan Masyarakat Digital*. Magelang: UNIMMA PRESS.
- Kompas.com (2016). Ini Penyebab Penerapan "E-government" di Indonesia Belum Maksimal. <https://nasional.kompas.com/read/2016/09/06/19074281/ini.penyebab.penerapan.e-government.di.indonesia.belum.maksimal?page=all>. diunduh pada 26 februari 2021
- Munn, Z., Peters, M.D.J., Stern, C., Tufanaru, C., McArthur, A., Aromataris, E., 2018. Systematic review or scoping review? Guidance for authors when choosing between a systematic or scoping review approach. *BMC Medical Research Methodology* 18. <https://doi.org/10.1186/s12874-018-0611-x>
- Nugroho, A. S. (2021). IMPLEMENTASI PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 24

- TAHUN 2018 TENTANG PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA TERINTEGRASI SECARA ELEKTRONIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PONOROGO. *JI@ P*, 10(1). <http://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/MA/article/view/5106>
- Nurhayati, E., Astuti, A. W., & Fitriahadi, E. (2020). SCOPING REVIEW TENTANG PARTISIPASI SUAMI PADA MASA PERINATAL. *Midwifery Journal: Jurnal Kebidanan UM. Mataram*, 5(2), 97-106. <http://journal.ummat.ac.id/index.php/MJ/article/view/1534>
- Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Sistem Pelayanan Terpadu
- Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik
- Peters, M.D.J., Godfrey, C.M., Khalil, H., McInerney, P., Parker, D., Soares, C.B., 2015. Guidance for conducting systematic scoping reviews: *International Journal of Evidence-Based Healthcare* 13, 141-146. <https://doi.org/10.1097/XEB.000000000000050>
- Putri, E. R. H., & Meirinawati, M. MANAJEMEN STRATEGI LAYANAN PERIZINAN USAHA MELALUI APLIKASI I-MOBIL (IJIN MUDAH, BISA PAKET, INTERAKTIF DAN LANGSUNG JADI) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BLITAR. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/40320>
- Rahmat, N. S. (2020). Penerapan Sistem Perizinan Online Melalui Online Single Submission (Oss) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan Di Kota Malang (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Satu Pintu/Dpm-Ptsp Kota Malang) (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Robby, U. B. I., & Tarwini, W. (2019). Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission (OSS) Studi Pada Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi. *Administratio: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*, 10(2), 51-57. https://www.academia.edu/download/61288354/1_INOVASI_PELAYANAN_PERIZINAN_MELALUI_ONLINE_SINGLE_SUBMISSION_OSS20191121-49573-1ydgkzh.pdf
- Robot, H., Gosal, R., & Monintja, D. (2019). STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN SURAT IZIN USAHA DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW. *JURNAL EKSEKUTIF*, 3(3). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksektif/article/view/27166>
- Septiandini, R. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Melawi. *JPASDEV: Journal of Public Administration and Sociology of Development*,

- 1(2), 144-160.
<https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jiapor/article/view/43466>
- Setianigrum, K., Sumaryadi, H.I Nyoman, & Wargadinata, E., (2020). Penerapan E-government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *Visioner: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia* 12(4), 843-854. <http://ejournal.goacademica.com/index.php/jv/article/view/344>
- Siaran Pers Nomor 007/HM.01/II/2021. (2021). Laporan Tahunan Ombudsman 2020. <https://ombudsman.go.id/> diunduh pada 26 februari 2021
- Stenberg M, Mangrio E, Bengtsson M, et al. (2018) Formative peer assessment in healthcare education programmes: protocol for a scoping review. *BMJ Open* 2018;8:e025055. doi:10.1136/bmjopen-2018-025055
- Subiyantoro, L. J. (2020). IMPLEMENTASI E-SERVICE DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KENDAL. *Journal of Politic and Government Studies*, 9(02), 151-160.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/27271>
- Syarif, I. (2020). IMPLEMENTASI PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA TERINTEGRASI SECARA ELEKTRONIK (ONLINE SINGLE SUBMISSION) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KOTA SAMARINDA. [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2021/02/Jurnal%20Irfan%20Lolos%20Turnitin%20Revisi%20Prodi_fix-dikonversi%20\(02-16-21-11-40-42\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2021/02/Jurnal%20Irfan%20Lolos%20Turnitin%20Revisi%20Prodi_fix-dikonversi%20(02-16-21-11-40-42).pdf)
- Tricco, A.C., Lillie E., Zarin W., O'Brien K., Colquhoun H., Kastner M., Levac D., Ng C., Shape J.P., Wilson K., Kenny M., Warren R., Wilson C., Stefof T.H., and Strarus E.S. (2016). A Scoping review on the conduct and reporting of scoping reviews: *BMC Medical Research Methodology* 16:15 DOI 10.1186/s12874-016-0116-4 <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4746911/>.
- Ulfa (2018). Implementasi Electronic Government di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo. *Jurnal 1 La Galigo: Public Administration Journal*, 1(1), 32-39. <https://334548-implementasi-electronic-government-di-di-85a9c19c.pdf>