

**PENGHAMBAT DAN PENDUKUNG APLIKASI PERIZINAN
DIGITAL DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KOTA BONTANG**

Enggar Apriningsih, Bambang Irawan, Daryono

**eJournal Administrasi Publik
Volume 9, Nomor 4, 2022**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut :

Judul : Penghambat Dan Pendukung Aplikasi Perizinan Digital Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bontang

Pengarang : Enggar Apriningsih

NIM : 1702015028

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

Telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Pembimbing I,

Dr. Bambang Irawan, S.Sos., M.Si
NIP. 19760216 200501 1 002


Samarinda, 10 April 2022

Pembimbing II

Daryono, Ph.D
NIP. 197504162006041001

Bagian di bawah ini
DIISI OLEH PROGRAM STUDI

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	: eJournal Administrasi Publik	Koordinator Program Studi Administrasi Publik
Volume	: 9	 Dr. Fajar Apriani, M.Si NIP. 19830414 200501 2 003
Nomor	: 4	
Tahun	: 2022	
Halaman	: 5664-5673	

PENGHAMBAT DAN PENDUKUNG APLIKASI PERIZINAN DIGITAL DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BONTANG

Enggar Apriningsih¹, Bambang Irawan², Daryono³

Abstrak

Tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan serta menganalisis implementasi dari adanya aplikasi Perizinan Digital (PD) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bontang serta, mendeskripsikan dan menganalisis faktor penghambat dan pendukung dari berjalannya kebijakan sistem online ini. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Dengan fokus penelitian yang terdiri dari implementasi aplikasi PD, dan juga faktor penghambat, dan pendukung penerapan PD dalam pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Bontang. Sumber data yang diambil dengan teknik purposive sampling dan juga accidental sampling. Teknik pengumpulan data mulai dari observasi, wawancara, sampai dokumentasi. Adapun teknik analisis berupa reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan atau verifikasi. Kesimpulan dari Implementasi penerapan Perizinan Digital (PD) di DPMPTSP Kota Bontang belum berjalan maksimal sesuai dengan tujuan pengembangannya, atau dinilai masih banyak kekurangan dalam pelaksanaannya. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian beberapa indikator, seperti kurangnya informasi mengenai layanan online ini, selain itu budaya masyarakat yang langsung datang ke kantor menjadi masalah eksternal. Untuk DPMPTSP sendiri aplikasi cukup membantu sebab dapat meminimalisir pengeluaran operasional, dan juga dapat meminimalisir kesalahan. namun kendala ditemukan apabila terjadinya mati listrik, kendala pada jaringan, maupun sistem yang bisa eror sehingga pelayanan harus terhenti. Adapun faktor pendukung layanan terdiri dari, faktor penjaminan dan keamanan aplikasi, budaya organisasi, pelatihan terhadap pegawai, tujuan dari diciptakannya aplikasi, strategi, dan infrastruktur dalam memberikan kenyamanan.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, E-Government, Perizinan Digital

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: enggarap30@gmail.com

² Dosen Pembimbing 1, Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

³ Dosen Pembimbing 2, Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

Pendahuluan

Adanya kemajuan peradaban dan semakin masuknya arus globalisasi di Indonesia, membuat teknologi digital memasuki seluruh aspek bidang kehidupan manusia. Salah satunya penggunaan teknologi pada pemerintahan dalam melakukan pelayanan. Dimana hal tersebut tertuang dalam PP Nomor 71 Tahun 2019 yang menimbang bahwa dengan adanya perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi digital dan penegakan kedaulatan negara atas Indonesia, perlu pengaturan secara menyeluruh informasi elektronik di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dalam pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik.

Penerapan *e-government* pada proses pelayanan publik di Kota Bontang juga didukung dengan ditetapkannya Peraturan Wali Kota Bontang Nomor 16 Tahun 2017 Pasal 2 ayat (2) tentang tujuan ditetapkannya penyelenggaraan *e-government* di Kota Bontang yaitu mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih dengan memanfaatkan TIK. Perwali tersebut dibuat dengan melihat aktivitas masyarakat Kota Bontang yang sudah banyak memanfaatkan internet dalam kehidupan sehari-hari.

Sehingga pada tahun 2018 DPMPTSP Kota Bontang membuat sebuah aplikasi berbasis *website* yang diberi nama Sistem Perizinan Elektronik (SI PERI ETNIK) yang bisa diakses oleh setiap orang dengan membuka laman *siperietnik.bontangkota.go.id*. SI PERI ETNIK yang diresmikan pada tanggal 28 desember 2018 dan baru mulai dijalankan pada awal tahun 2019. SI PERI ETNIK mulai dikembangkan kembali menjadi PD (Perizinan Digital) pada tahun 2020 dimana proses transformasi ini memberikan keuntungan karena dapat diakses dalam bentuk aplikasi di *smartphone*. Jumlah menu pada aplikasi juga bertambah yang sebelumnya hanya terdapat menu perizinan online, pendaftaran akun, monitoring ijin, persyaratan ijin, dan pengaduan saat ini memiliki tambahan menu yang terdiri *QR Scanner*, Antrian online, File saya, *survey* (SKM), dan juga informasi berupa protokol kesehatan di masa pandemi *COVID-19*. Aplikasi PD mulai dijalankan pada awal tahun 2021. Diharapkannya dengan adanya aplikasi tersebut, masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor DPMPTSP Kota Bontang. Karena perizinan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.

Dengan melihat latar belakang masalah tersebut, penulis kemudian tertarik melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Penerapan Sistem Online Melalui Aplikasi Perizinan Digital (PD) dalam Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bontang”. Adapun yang menjadi rumusan masalah yaitu apasaja yang menjadi faktor penghambat dan pendukungnya dari penerapan aplikasi dalam pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Bontang.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Bilyastuti (2019:82) yaitu pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam upaya pemenuhan hak asasi manusia baik posisinya sebagai individu maupun dalam kedudukannya sebagai anggota komunitas masyarakat yang meliputi berbagai bidang baik itu politik, ekonomi, sosial, dan budaya demi terciptanya kesejahteraan hidup. Kemudian Zarkani (2020:4) menjelaskan bahwa yang dimaksud pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara negara dalam konteks ini adalah pemerintah dalam memenuhi segala kebutuhan warga negara di berbagai bidang kehidupan dengan syarat memberikan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan agar terpenuhinya hak asasi manusia dan terciptanya masyarakat dengan kesejahteraan hidup.

Elektronik Government

Pengertian *e-government* menurut Irawan (2015:201) adalah Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi terbaru oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan intensif kepada masyarakat, pelaku bisnis dan lingkungan pemerintah dengan menggunakan aplikasi berbasis *website* melalui perubahan pada proses internal dan eksternal dalam rangka mengurangi korupsi, meningkatkan transparansi, kemudahan yang semakin bertambah, peningkatan pendapatan dan mengurangi ongkos dalam penyelenggaraan pemerintahan. Adapula penjelasan mengenai *e-government* menurut Holmes dalam Irawan (2015:201) yang menjelaskan bahwa *e-government* merupakan penggunaan teknologi informasi. Khususnya internet, untuk memberikan layanan publik dengan cara yang jauh lebih nyaman, berorientasi pada pelanggan, hemat biaya, sekaligus berbeda dan lebih baik. Hal itu mempengaruhi suatu badan yang berurusan dengan warga negara, bisnis dan badan publik lainnya serta proses bisnis internal dan karyawannya.

E-government atau pemerintahan berbasis elektronik secara umum merupakan suatu mekanisme modern yang dilakukan pemerintah dalam menggunakan teknologi berbasis internet dengan tujuan untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat yang lebih efektif, efisien serta mengedepankan transparansi didalamnya. pengembangan *e-government* dibahas pada Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 menimbang bahwa untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan *e-government*.

Standar Aplikasi E-Government

Sistem aplikasi *E-government* merupakan salah satu cara untuk mewujudkan apa yang menjadi konsep e-government itu sendiri. Penyusunan dari aplikasi juga dibuat dengan menyesuaikan dengan apa yang menjadi kebutuhan dari pemerintah pusat, daerah maupun OPD. Karena pentingnya aplikasi dalam *e-government* perlu adanya standar dalam pembuatan aplikasi tersebut. Berikut ini adalah standar sistem aplikasi yang harus dipenuhi oleh setiap sistem aplikasi *e-governrment* dijelaskan Riani, dkk dalam Hasibuan (2005:46) mengembangkan kerangka dasar sistem *e-government* di Indonesia harus berdasarkan :

- a. *Reusability*, yaitu membangun sistem yang bersifat fleksibel sehingga dapat digunakan oleh pemerintah berbagai tingkat (Pusat, Dati I, Dati II)
- b. *Inform*, yaitu membangun sistem yang dapat memberikan informasi lengkap yang terstandarisasi mengenai lembaga pemerintahan daerah setempat, untuk kepentingan luas (masyarakat dan kalangan bisnis)
- c. *Accelerate*, yaitu membangun sistem yang dapat mengurangi biaya-biaya yang dapat menghemat waktu dalam alur transaksi atau proses kerja rutin.
- d. *Reduce*, membangun sistem yang dapat mengurangi biaya-biaya yang tidak perlu (seperti penggunaan dokumen fisik atau adanya *hidden cost*), memberikan transparansi biaya, serta meminimalkan kesalahan dalam transaksi atau proses pembuatan surat-surat kependudukan.
- e. *Improve*, yaitu membangun sistem yang dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, kalangan bisnis, lembaga pemerintah lainnya, serta meningkatkan peran serta masyarakat dalam kehidupan bernegara.

Standarisasi aplikasi dalam *e-government* merupakan prinsip-prinsip yang harus dimiliki pada setiap teknologi elektronik yang digunakan dalam pelayanan publik yang dimana berdasarkan pendapat dari para ahli harus mudah digunakan.

Metode Penelitian

Jenis penelitian deskriptif kualitatif. dengan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, serta dokumen. Sumber data primer menggunakan teknik *purposive sampling* untuk menentukan *key informant* yang dimana dalam penelitian ini Kepala Bidang Perijinan dan Non Perijinan di DPMPTSP Kota Bontang. Adapun *informant* lain yang ditentukan menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu penentuan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan/*incidental* bertemu peneliti, dan dianggap bisa digunakan sebagai sumber data. *Informant* terdiri dari Kepala Seksi Perijinan dan Non Perijinan, *customer service* yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, serta masyarakat yang melakukan permohonan untuk dibuatkan perijinannya di kantor DPMPTSP. Selain itu adapun data sekunder yang diambil dari data kepustakaan, maupun dokumen-dokumen resmi. Analisis data dalam penelitian menggunakan model interaktif Miles, huberman, dan Saldana (2014:14) terdiri dari *data collection*, *data display*, *drawing/verifying*, dan *data condensation*.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Faktor Penghambat Penerapan PD

Faktor penghambat dalam mengimplementasikan Perizinan Digital tidak hanya berasal dari internal lembaga, namun juga dari masyarakat yang melakukan permohonan perijinan. Diantaranya adalah

1. Layanan online bergantung terhadap sarana pendukungnya seperti apabila listrik maupun internet di kantor mati, maka layanan perijinan dan non perijinan ini tidak bisa dilanjutkan. Selain itu terjadi kemungkinan kerusakan sistem yang menyebabkan pelayanan bisa tertunda. Masyarakat akan meragukan kesiapan kinerja dari instansi tersebut. Hal ini juga diatur dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 mengenai standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik (Ritonga, 2018:35) karena itu sebaiknya seluruh OPD dapat mengoptimalkan kinerjanya kembali.
2. Masih adanya budaya masyarakat untuk datang langsung ke kantor dan diuruskan perizinannya. Sehingga tujuan utama dari pembuatan aplikasi demi meningkatkan peran masyarakat menjadi kurang maksimal. Dijelaskan oleh Kumorotomo dalam Bilyastuti (2019:87) mengenai hambatan atau kendala dalam menghadapi pengembangan *e-government* di tingkat pusat maupun daerah yaitu masih adanya budaya masyarakat yang resistensi dan penolakan terhadap *e-government*, kurangnya kesadaran maupun penghargaan terhadap *e-government*, dan juga tidak mau berbagi informasi dan data.
3. Kurangnya pengetahuan dan informasi mengenai tatacara penggunaan di lingkup pegawai DPMPTSP dan juga masyarakat. ini bisa terjadi juga karena adanya kesenjangan *digital literacy* dimana tidak semua kalangan dapat menggunakan internet ataupun mengerti cara menggunakannya. Permasalahan ini juga dijelaskan Wismanu, (2018:375) tentang kurangnya kesiapan pegawai dalam menghadapi perkembangan era teknologi, karena itu perlu dilakukannya pemindahan jabatan sesuai dengan keinginan pegawai atau berdasarkan kesesuaian pada kriteria jenis pegawai.

Faktor Pendukung Penerapan PD

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan yang menjadi pendorong dari aplikasi sebagai berikut :

1. Faktor keamanan, dan jaminan aplikasi terhadap pengguna. Dimana DPMPTSP sudah berupaya maksimal dalam membuat memberikan keamanan dalam pelayanan. Contohnya dengan membubuhkan *barcode* sebagai tanda tangan elektronik, lalu ada CCTV untuk menghindari penyelewengan pegawai. Penjaminan keamanan merupakan hal yang cukup penting. Penjaminan keamanan diatur dalam Peraturan Presiden

- Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
2. Budaya organisasi menjadi salah satu faktor pendukung kebijakan. Dimana lingkungan organisasi yang baik akan menimbulkan kinerja yang baik pula. Begitupun dengan DPMPTSP yang berkomitmen dalam mengikuti zona integritas, dan juga memiliki SOP kinerja. Semua dilakukan untuk membuat budaya kinerja yang baik. Budaya organisasi yang baik juga akan menimbulkan hasil kinerja yang baik pula karena menurut Arianty, (2014:1) Budaya organisasi dalam sebuah organisasi biasanya dikaitkan dengan nilai, norma, sikap dan etika kerja yang dipegang bersama oleh setiap komponen organisasi.
 3. Pelatihan penggunaan aplikasi, sudah dilakukan untuk seluruh pegawai terkhususnya pada *front office* namun harapannya bisa dilakukan pelatihan secara rutin. Sehingga semakin banyak pegawai yang bisa memberikan pelajaran ke masyarakat tentang penggunaannya. Karena pemanfaatan sumberdaya pendidikan dan pelatihan termasuk perangkat teknologi informasi dan komunikasi secara sinergis, baik yang dimiliki oleh lembaga pemerintah maupun non pemerintah/masyarakat (Simangunsong, 2010:20) Dengan pelatihan dan pengembangan SDM bisa meningkatkan kualitas hasil kinerja instansi tersebut.
 1. Visi misi, serta tujuan PD diantaranya *paperless* dapat terlaksana dengan baik. Kemudian keuntungan monitoring perizinan sehingga mengurangi tugas CS untuk mengecek jika ada pemohon yang bertanya, masyarakat juga memonitoring sendiri sehingga ketika terjadinya hambatan maupun keterlambatan tahu dimana letaknya. Retribusi non-tunai merupakan kelebihan lainnya, sebab dengan ini mengurangi angka gratifikasi yang bisa terjadi. Ini juga akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.
 2. Strategi, yang telah dibuat berupa 6 inovasi guna mendukung penyelenggaraan perizinan sangat baik. Terlebih ketika semua inovasi dijalankan secara maksimal. Ini membutuhkan komitmen serta upaya dari seluruh pegawai. Hal ini juga dikatakan oleh Hammer dan Champy yang mengatakan bahwa Salah satu inovasi strategi yang paling tepat untuk memperoleh keunggulan kompetitif adalah dengan cara penataan ulang organisasi, dengan melibatkan manfaat dari sistem informasi dan dan teknologi informasi terhadap proses yang ada dalam organisasi. (Nugraha, 2018:35)
 3. Infrastruktur tambahan diperuntukkan untuk memberikan kemudahan serta kenyamanan bagi pengunjung. Seperti instansi ramah anak dengan menyediakan sarana bermain, ruang laktasi bagi pemohon yang ingin menyusui serta ramah disabilitas sehingga pemohon merasa betah untuk

menunggu giliran mengurus perizinan ketika di DPMPTSP. Infrastruktur menjadi penting sebab menurut Nugraha, (2018:40) Ketersediaan dan pengembangan infrastruktur ini merupakan suatu strategi transformasi yang jelas dapat dilihat oleh masyarakat, dunia usaha dan pihak-pihak lain yang bekerjasama dengan pemerintah pun akan merasa aman, dan tenang.

Kesimpulan

Implementasi penerapan Perizinan Digital (PD) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bontang belum berjalan maksimal sesuai dengan tujuan pengembangannya, atau dinilai masih banyak kekurangan dalam pelaksanaannya. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian, yaitu:

1. Faktor Penghambat

Ada beberapa faktor yang menjadi penghambat, dan pendukung penerapan aplikasi PD dalam pelayanan perijinan di DPMPTSP Kota Bontang, yaitu faktor penghambat terdiri dari kurangnya sarana prasarana pendukung layanan, budaya masyarakat untuk datang langsung ke kantor dan diuruskan perizinannya, dan yang terakhir Kurangnya pengetahuan dan informasi mengenai tatacara penggunaan di lingkup pegawai DPMPTSP dan juga masyarakat.

2. Faktor Pendukung

Adapun faktor pendukung yang terdiri dari faktor penjaminan dan keamanan aplikasi, budaya organisasi yang konsisten untuk turut andil dalam program zona integritas, pelatihan terhadap pegawai untuk memaksimalkan kinerja dalam pelayanan, kemudian tujuan dari diciptakannya aplikasi untuk mendukung peran pemerintah, strategi untuk memunculkan inovasi-inovasi yang dapat meminimalisir kelemahan dari sistem, dan upaya untuk mengenalkan kebijakan ini kepada stakeholder, dan yang terakhir adalah faktor infrastruktur yang disediakan cukup lengkap untuk mendukung dari pelaksanaan sistem online.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan penulis mengajukan beberapa saran yang dapat menjadi masukan dan saran bagi beberapa pihak, diantaranya :

1. Meningkatkan pengetahuan kepada masyarakat tentang tata cara menggunakan aplikasi PD dengan memberikan petunjuk teknis cara penggunaannya mulai dari membuat *email*, mengubah *hardfile* menjadi *softfile*, serta pengimputannya di *website* PD, melalui film pendek tentang pelayanan yang ada di DPMPTSP, ataupun pembuatan video animasi.

2. DPMPTSP perlu melakukan peningkatan sosialisasi terhadap program aplikasi ini. Melalui media sosial, media cetak, maupun sosialisasi dengan turun langsung ke lapangan melalui komunitas yang akan menyebar dan memberikan edukasi masyarakat terkait perizinan online.
3. DPMPTSP kedepannya harus menyediakan pegawai khusus untuk fokus melakukan pelayanan melalui Tanya PTSP, agar pemohon yang mengalami kesulitan saat mengerjakan perizinan mandiri bisa dipandu secara langsung melalui online dengan cepat.
4. Perlu melakukan pelatihan penggunaan semua layanan yang ada di PTSP pada setiap pegawai secara rutin, agar ketika terjadinya WFH dan pemohon sedang padat bisa dilayani secara cepat, karena dibantu oleh pegawai lain yang berada di kantor. Sehingga tidak adanya penumpukan pemohon di masa pandemi *covid-19* ini.
5. Melakukan peningkatan terhadap kualitas sarana, prasarana pendukung layanan online, dengan menyediakan infrastruktur tambahan seperti generator listrik, maupun mesin penstabil jaringan internet. Sehingga ketika terjadinya mati listrik pelayanan bisa tetap berjalan.
6. Perlunya regulasi tegas untuk mengurangi atau memberikan pembatasan jumlah pemohon yang diberikan bantuan pelayanan pembuatan perizinan lagi di kantor. Sebab semua bisa dilaksanakan secara mandiri. *Customer service* hanya memberikan pengarahan, serta panduan penggunaan saja.
7. Pengelolaan kembali buku tamu atau daftar pemohon yang memisahkan jumlah yang melakukan perizinan secara mandiri maupun online. Sehingga bisa dilakukannya pemantauan evaluasi untuk menilai efektivitas kinerja sistem untuk masyarakat.

Daftar Pustaka

Buku

matthew miles, huberman, S. (2014). *Qualitative Data Analysis (A methods Sourcebook)*. In H. Salmon (Ed.), *a methods sourcebook* (3rd ed.). Sage publication India.
<https://books.google.co.id/books?id=p0wXBAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=twopage&q&f=false>

Jurnal

Arianty, N. (2014). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 11.
<http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/mbisnis/article/view/189>

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).

<https://doi.org/10.33366/rfr.v9i1.1346>

Irawan, B. (2015). E-Government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik. *Jurnal Paradigma*, 4(3). <http://e-journals.unmul.ac.id/index.php/JParadigma/article/download/419/379>

Nugraha, J. T. (2018). E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1). <https://jurnal.untidar.ac.id/index.php/komunikasi/article/view/758/547>

Wismanu, R. E., Nuh, M., Widodo, N., & Aziz, N. A. (2018). Model Inovasi Pemerintah Daerah Bidang Pelayanan Perizinan dalam Mewujudkan Smart City (Studi Pendekatan Sistem Dinamik pada Pemerintah Kabupaten Sragen). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 4(4). <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2018.004.04.12>

Zarkani. (2020). Standar Pelayanan Publik. *BDK Banjarmasin*. <https://bdkbanjarmasin.kemenag.go.id/berita/standar-pelayanan-publik#:~:text=Standard pelayanan publik adalah suatu,untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.>

Skripsi

A Hasibuan, Zainal; Harry, B. S. (2005). Standardisasi aplikasi e-government untuk instansi pemerintah [Universitas Indonesia]. In *Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi Indonesia*. https://www.researchgate.net/publication/301816607_Standardisasi_Aplikasi_E-Government_untuk_Instance_Pemerintah

Ritonga, A. P. S. (2018). *Kinerja Pelayanan Publik dalam Penerbitan SIUP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu* [Universitas Sumatera Utara]. <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/5803>

Simangunsong, J. (2010). Pengembangan e-Government di Indonesia [Universitas Indonesia]. In *MTI-Ilmu Komputer-UI* www.binarynow.com. <https://jumadifran.files.wordpress.com/2010/09/pengembangan-e-government-di-indoensia2.pdf>

Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan Wali Kota Bontang Nomor 16 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan E-Government, Pub. L. No. 16 (2017). http://e-arsip.bontangkota.go.id/images/Perwali_16_th_2017_Ttg_Penyelenggaraan_E-government.pdf

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pub. L. No. 97 (2014). <https://www.kemhan.go.id/ppid/wp-content/uploads/sites/2/2016/12/perpres-nomor-97-tahun-2014.pdf>

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003, (2003).

PP Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Pub. L. No. 011683 (2019). <http://jurnal.stmik-dci.ac.id/index.php/jumantaka/article/view/418>