

INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI SISTEM PELAYANAN IZIN TERBUKA ELEKTRONIK (SIPEKA) DI DPMPTSP PROVINSI BANTEN

Sylvia Maulani^{1*)}, Tomi Setiawan²

¹Administrasi Publik, Universitas Padjadjaran, Sumedang, Jawa Barat, Indonesia
sylvia19001@mail.unpad.ac.id

²Administrasi Publik, Universitas Padjadjaran, Sumedang, Jawa Barat, Indonesia
tomi.setiawan@unpad.ac.id

ABSTRAK

Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Banten melakukan sebuah inovasi pelayanan publik melalui digitalisasi dengan menerapkan aplikasi Sistem Pelayanan Izin Elektronik Terbuka (Sipeka). Namun, dalam pelaksanaannya menimbulkan berbagai kendala yang muncul seperti pelayanan perizinan yang masih memakan waktu lama, masih terjadi salah cetak dan masih terdapat ketidakpahaman masyarakat terhadap tata cara alur proses pada aplikasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang menjadi penghambat dalam digitalisasi penerapan aplikasi Sipeka di Provinsi Banten serta dilakukan upaya pemberian solusi agar aplikasi ini dapat memberikan manfaat sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain penelitian studi kasus. Adapun sumber data primer berasal dari hasil wawancara dan observasi penulis di Dinas Penanaman Modal Provinsi Banten dan sumber data sekunder berasal dari studi literatur dan studi dokumentasi dari berbagai artikel, jurnal, peraturan perundang-undangan, buku, dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi yang dilakukan oleh pemerintah provinsi banten belum optimal. Adapun yang menjadi faktor penghambat yaitu kurangnya sosialisasi terkait penggunaan aplikasi Sipeka, kurangnya literasi digital pada pelaku usaha di Provinsi Banten serta kurangnya pemahaman masyarakat atas penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Oleh karena itu, harus diupayakan perbaikan agar pelayanan melalui Sipeka dapat berjalan secara efektif dan efisien yaitu dengan melakukan pelatihan kepada seluruh pelaku usaha di Provinsi Banten terkait penggunaan aplikasi Sipeka serta meningkatkan literasi digital kepada pelaku usaha.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, *e-Government*, dan Digitalisasi.

ABSTRACT

The Banten Province Investment Service and One Stop Integrated Service made an innovation in service digitalization through the Sistem Pelayanan Izin Terbuka (Sipeka). However, in its implementation, there are various obstacles that arise such as licensing services that still take a long time, there are still misprints and there is still a lack of public understanding of the procedures for the process flow in the application. The purpose of this research is to find out the factors that become obstacles in the application of the Sipeka application in Banten Province and efforts to provide solutions so that this application can provide benefits in accordance with the expected goals. This research uses a qualitative approach with a case study research design. The primary data sources come from the results of interviews and observations of the author at the Banten Provincial Investment Office and secondary data sources come from literature studies and documentation studies from various articles, journals, laws and regulations, books, and other documents related to this research. The results showed that the innovations made by the Banten provincial government were not optimal. The inhibiting factors are the lack of socialization related to the use of the Sipeka application, the lack of digital literacy in business actors in Banten Province and the lack of public understanding of the use of information and communication technology. Therefore, improvements must be made so that services through Sipeka can run effectively and efficiently, namely by conducting training for all business actors in Banten Province regarding the use of the Sipeka application and increasing digital literacy to business actors.

Keywords: Innovation, Public Service, *E-Government* and Digitization.



PENDAHULUAN

Pelayanan publik di Indonesia saat ini dituntut masyarakat bertransformasi mengikuti perkembangan teknologi dengan menerapkan digitalisasi. Secara umum, digitalisasi diartikan sebagai proses mengadopsi dan menggunakan teknologi digital dalam konteks individu, organisasi, dan masyarakat (Trischler & Trischler, 2021). Digitalisasi pada organisasi khususnya dalam pemerintahan disebut sebagai digital government. Organization for Economic Cooperation and Development memberikan arti digital government sebagai sebuah teknologi berbasis digital dalam pemerintahan yang menjadi strategi modernisasi dan membentuk nilai publik tetapi hal tersebut bergantung pada lingkungan digital government meliputi aktor pemerintahan, bukan pemerintahan, bisnis, serta masyarakat (Bahtiar et al., 2021). Kebijakan mengenai digital government salah satunya mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 terkait Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). SPBE merupakan penyelenggaraan pemerintahan dengan menggunakan teknologi informasi serta komunikasi yang ditujukan guna menciptakan tata kelola pemerintah dan pelayanan publik yang efektif, transparan, bersih, akuntabel, berkualitas dan terpercaya (Pangerapan et al., 2022).

Meskipun di Indonesia telah terdapat kebijakan yang mengatur digital government, namun dalam penyelenggaraannya belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Hal tersebut terlihat dari masih banyaknya pengaduan yang dikeluhkan masyarakat. Ombudsman Republik Indonesia pada 2021 menyatakan bahwa terdapat 6.421 laporan masyarakat yang memberikan pengaduan diantaranya terkait dengan penundaan berlarut, pelayanan yang tidak ditanggapi dan adanya penyimpangan prosedur yang dilakukan oleh instansi pemerintah (Ombudsman Republik Indonesia, 2021). Harapan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik saat ini yaitu terkait dengan kecepatan dan ketepatan dengan standarisasinya serta pemerintah harus lebih memperhatikan efektivitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan lebih memperhatikan waktu, tarif dan ruang (M. C. Putri & Yuliyana, 2023).

Meningkatkan kualitas pelayanan publik yang sesuai harapan masyarakat, pemerintah melakukan berbagai inovasi berupa penerapan berbagai aplikasi baik di tingkat pusat maupun daerah. Hingga tahun 2022, jumlah inovasi berupa penerapan aplikasi yang dilaporkan oleh daerah terus mengalami eskalasi yaitu pada tahun 2017 terdapat 576 inovasi, pada tahun 2018 sebanyak 3.718 inovasi, pada tahun 2019 sebanyak 8.016 inovasi, pada tahun 2020 sebanyak 17.779 inovasi, dan pada tahun 2021 sebanyak 25.124 inovasi (Badan Strategi Kebijakan Dalam Negeri, 2022). Peningkatan inovasi tersebut sebagai upaya pemerintah dalam menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Inovasi pelayanan yang dilakukan pemerintah dalam rangka memperbaiki kinerja pelayanan khususnya di bidang perizinan diatur melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah yang ditujukan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan agar dapat mewujudkan kepastian hukum pada masyarakat dalam memperoleh pelayanan dan meningkatkan kemudahan berusaha.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Banten merupakan instansi pemerintah daerah terkait dengan pelayanan perizinan di Provinsi Banten telah melakukan transformasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi online bernama Sistem Pelayanan Izin Elektronik Terbuka (Sipeka). Melalui aplikasi ini, masyarakat yang semula melakukan permohonan perizinan, melihat persyaratan izin, melaporkan pengaduan maupun mengambil berkas secara langsung mendatangi kantor, saat ini dimudahkan dengan adanya aplikasi Sipeka yang dapat diakses secara online sehingga proses pengelolaan perizinan dapat selesai dengan cepat dan murah. Meskipun demikian, masih terdapat kendala yang muncul dalam pelaksanaan



pelayanan izin melalui Sipeka yaitu terkait dengan pelayanan izin yang masih memakan waktu terlalu lama, masih terjadi salah cetak serta masih terdapat ketidakpahaman masyarakat terhadap tata cara alur proses pada aplikasi.

Penelitian terkait dengan Inovasi Pelayanan publik beberapa diantaranya menjelaskan bahwa pemerintah daerah semakin dituntut untuk melakukan percepatan layanan dengan bertransformasi mengikuti perkembangan teknologi dan mengimplementasikannya melalui penerapan aplikasi pelayanan perizinan (Suhaeman et al., 2022); (Samudra et al., 2022); (Maysara & As'ari, 2021); (Styareni & Fanida, 2021); (Bilyastuti, 2019). Penelitian tentang Inovasi Pelayanan Publik melalui aplikasi Sipeka di Provinsi Banten ini menarik untuk diteliti dengan alasan sebagai berikut: Pertama, Survei menunjukkan bahwa meskipun jumlah masyarakat Indonesia saat ini banyak dimana menyentuh 73,3% dari total keseluruhan jumlah penduduk namun dari 26,3% orang belum memakai internet dan 10,2% diantaranya tidak tahu dan tidak paham bagaimana cara menggunakan internet (Tim CNN Indonesia, 2020). Hal ini tentunya semakin memicu gap yang besar antara digitalisasi yang diterapkan oleh pemerintah khususnya di Provinsi Banten dengan banyaknya masyarakat yang masih belum paham mengenai penggunaan teknologi. Padahal, sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam kesuksesan sebuah inovasi yang dilakukan pemerintah.

Kedua, pelaksanaan digital government di Indonesia saat ini masih memiliki berbagai hambatan dan tantangan dalam pelaksanaannya seperti infrastruktur dan jaringan internet yang masih belum merata, kurangnya sumber daya manusia dalam mengoperasikan layanan dan fitur, serta budaya literasi digital yang masih kurang menjadi faktor penyebab belum optimalnya pelaksanaan digital government di Indonesia (Aswin & Sofyan, 2022). Adapun hambatan dalam penerapan Sipeka di Provinsi Banten terkait dengan pelayanan izin yang masih memakan waktu terlalu lama, kurangnya sosialisasi penggunaan aplikasi, kurangnya SDM yang memiliki kompetensi dan keahlian yang mumpuni di bidang IT, kurangnya respon masyarakat atas hasil review yang diberikan, serta keterbatasan dalam pemahaman teknologi pada masyarakat menjadi kendala dalam penerapan Sipeka di Provinsi Banten. Hal tersebut sangat perlu dibahas mengingat inovasi ini dapat memudahkan masyarakat untuk menerima layanan publik dari pemerintah begitupun juga sebaliknya dapat memudahkan pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Ketiga, penulis merasa harus melakukan penelitian mengenai inovasi pelayanan publik pada aplikasi Sistem Pelayanan Izin Terbuka Elektronik (Sipeka) Provinsi Banten. Hal tersebut dipilih sebagai objek penelitian dikarenakan belum banyak penelitian yang membahas mengenai Sipeka Provinsi Banten. Adapun tujuan penelitian ini yaitu mengetahui faktor penghambat dalam implementasi Inovasi Pelayanan publik melalui aplikasi Sipeka yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Banten sehingga dapat dilakukan upaya pemberian solusi agar masalah yang ada dapat teratasi dan aplikasi ini dapat memberikan manfaat sesuai dengan yang diharapkan.

METODE

Penelitian ini memakai metode kualitatif dengan pendekatan Studi Kasus. Sumber data penelitian menggunakan data primer yang berasal dari hasil wawancara dan observasi penulis dengan seluruh informan yang berkaitan, memiliki hubungan kuat serta berperan dalam operasionalisasi aplikasi Sipeka yaitu pada bidang pelayanan. Adapun sumber data sekunder yang diperoleh penulis berasal dari studi literatur dan studi dokumentasi dari berbagai artikel ilmiah, jurnal, peraturan perundang-undangan, buku dan dokumen lainnya yang berkaitan serta dimiliki DPMPSTP terkait implementasi Sipeka di Provinsi Banten.



Teknik penentuan informan yang dilakukan menggunakan teknik purposive sampling. Pemilihan informan melalui purposive sampling dilakukan dengan memilih informan melalui proses seleksi yang sebelumnya sudah direncanakan dengan target informan dan didasarkan pada tujuan penelitiannya. Tujuan dilakukan pemilihan secara terencana ini yaitu agar informan yang dipergunakan dalam penelitian benar-benar mereka yang dapat dijadikan narasumber dan memahami permasalahan yang ada pada penelitian serta membantu peneliti mencapai tujuan penelitian. Melalui pemilihan narasumber dengan purposive sampling maka informasi dan pemahaman yang detail akan di dapat oleh peneliti sehingga kedepannya peneliti dapat menjawab permasalahan yang sedang diteliti secara mendalam. Di dalam penelitian ini kriteria informan yang dipergunakan adalah mereka masih ataupun pernah terlibat di dalam pelaksanaan inovasi pelayanan Sipeka di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Banten, mereka yang dipilih sebagai informan adalah mereka yang dianggap memiliki kemampuan pemahaman terkait dengan tujuan dari penelitian ini agar data informasi yang didapat sesuai dengan yang diharapkan. Informan diambil dari pimpinan pemerintahan pejabat eselon IV atau pejabat fungsional seperti Analis Kebijakan Ahli Muda, Pranata Komputer Ahli Muda, Pengelola Data Laporan dan Pengaduan, Pengadministrasi Perizinan, serta Staf Pengawasan Penanaman Modal dan Perizinan.

Setelah data-data yang diperlukan terkumpul, langkah selanjutnya yaitu melakukan analisis data. Peneliti menggunakan teknik analisis data interaktif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman dan Saldana dalam (Rahayu F. et al., 2021). Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus dan dilakukan sampai tuntas sehingga data menjadi jenuh. Ukuran kejenuhan data ditandai dengan tidak diperoleh lagi data atau informasi terbaru terkait hal yang diteliti.

Langkah pertama yang dilakukan dalam analisis data dengan melakukan kondensasi data (Data Condensation). Kondensasi data merupakan langkah-langkah dalam pemilihan, memfokuskan, penyederhanaan, pengabstraksian serta perubahan data yang terdapat pada transkrip wawancara, dokumen ataupun data empiris lainnya yang ditujukan untuk memperkuat data. Langkah selanjutnya, dilakukan penyajian data (Data Display). Penyajian data dilakukan dalam bentuk tabel, bagan dan narasi sehingga data tersebut dapat dipahami dan disimpulkan untuk menjawab permasalahan penelitian. Langkah terakhir dilakukan verifikasi data (Conclusion Drawing/Verification). Sebelum dilakukan penarikan kesimpulan, dilakukan verifikasi kembali terhadap data yang disajikan. Kemudian, kesimpulan dapat ditarik berdasarkan hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk narasi. Tahap ini perlu dilakukan agar hasil penelitian kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan.

Teknik validitas atau pemeriksaan keabsahan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi data. Peneliti menggunakan uji triangulasi sumber, proses check and recheck antara satu sumber data dengan sumber data lainnya. Teknik ini dilakukan untuk melihat keabsahan data dengan melakukan perbandingan data sejenis yang berasal dari informan berbeda (Moleong, 2018). Dalam penelitian ini triangulasi yang dilakukan dengan membandingkan data hasil wawancara dengan informan yang telah ditentukan. Kemudian penulis juga membandingkannya dengan data hasil observasi dan studi dokumen yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Dengan teknik tersebut, maka data dan informasi yang dihasilkan dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan keabsahannya.



PEMBAHASAN

Pembahasan berkenaan dengan inovasi pelayanan publik khususnya aplikasi sistem pelayanan izin terbuka elektronik (Sipeka) Provinsi Banten, studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Banten, peneliti membahas mengenai hasil kajian teori, analisis, observasi, hasil wawancara dengan informan serta studi dokumentasi.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik secara etimologi mencakup dua kata, yaitu pelayanan yang berasal dari kata 'layan' artinya mengurus berbagai hal yang dibutuhkan seseorang serta kata 'publik' yang berarti umum atau masyarakat (Trisantosa et al., 2022). Denhardt dan Denhardt menjelaskan layanan publik sebagai aktivitas yang dilakukan instansi pemerintahan dengan seseorang ataupun kelompok yang sebagian dananya berasal dari APBN atau APBD (El-Haq, 2022). Adapun tujuan layanan publik yaitu guna memberikan kepuasan pada masyarakat atas layanan yang telah diberikannya (Sulistyo & Ediwidjojo, 2020). Dalam rangka melaksanakan pelayanan publik, pemerintah dituntut untuk memenuhi asas pelayanan, yaitu:

1. Transparansi adalah gagasan terbuka, mudah, bisa diakses oleh seluruh pihak yang berkepentingan, mudah dimengerti serta disediakan secara memadai.
2. Akuntabilitas adalah dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan
3. Kondisional adalah sesuai dengan kondisi serta kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efektivitas dan efisiensi.
4. Partisipatif yaitu mendorong peran serta masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan dengan tetap memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
5. Kesamaan hak yaitu tindakan tidak membedakan SARA
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban yaitu pemberi dan penerima layanan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing (Firdausijah & Priatna, 2020)

Secara empiris kondisi pelayanan publik di Indonesia masih dikatakan belum optimal. Hal ini karena masih terdapat beberapa permasalahan dalam penyelenggaraannya. Masalah utama pelayanan publik saat ini mengacu pada peningkatan kualitas pelayanannya (Septiani & Siswadhi, 2020). Albrecht dan Zemke mengatakan kualitas layanan publik adalah bagian dari hasil interaksi antara sistem pelayanan, metode, SDM pemberi layanan serta pelanggannya (Mahsyar, 2011). Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah penilaian baik buruknya proses pelayanan yang dilakukan pemerintah (Engkus et al., 2019). Sumber daya manusia ialah faktor penentu dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Digitalisasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang menerapkan teknologi awalnya disebut sebagai *e-government*. *e-government* diartikan sebagai penggunaan teknologi pada pemerintahan yang memungkinkan pemerintah untuk bertransformasi dalam hubungannya dengan masyarakat, bisnis dan pihak lainnya (Muliawaty & Hendryawan, 2020). Penggunaan *e-government* pada pelayanan publik ditujukan untuk memberikan pelayanan secara penuh pada masyarakat dalam bentuk penyampaian berbagai informasi (Juliarso, 2019). Namun saat ini secara konsep, kata *e-government* telah bertransformasi menjadi *digital governance*. Adanya transformasi digital pada sektor publik menjadi pendorong utama perubahan jika pemerintah ingin meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi (Castro & Lopes, 2022).



Digital governance mencakup transformasi hubungan antara pemerintah dan warga negara serta pemangku kepentingan lainnya dengan menonjolkan dampak teknologi dan bagaimana teknologi dapat mengubah tata kelola (Engvall & Flak, 2022). *Digital governance* didasarkan pada penerapan teknologi informasi dan big data sebagai model tata kelola yang dapat mengoptimalkan keputusan dan kebijakan manajerial melalui integrasi analisis data yang kompleks, pemodelan data, pengoptimalan data, dan visualisasi data dalam operasi pemerintah dan proses manajemen publik (Engvall & Flak, 2022).

Di Indonesia, penerapan *digital governance* belum dilakukan secara optimal oleh pemerintah dalam mengintegrasikan berbagai data. Menteri Komunikasi dan Informasi menyatakan bahwa saat ini Indonesia sedang berencana untuk menciptakan aplikasi super yang ditujukan untuk mempermudah komunikasi serta mengintegrasikan data lintas instansi dalam sistem yang sama. Hal tersebut dilakukan pemerintah Indonesia karena saat ini pada instansi pemerintah terdapat 24.000 aplikasi yang hal tersebut menyebabkan terjadinya inefisiensi pemerintahan terutama dari segi anggaran (Maulida, 2022). Selain itu, pemerintah juga berencana akan melakukan perbaikan jaringan di seluruh Indonesia agar percepatan strategi transformasi digital segera dilakukan. Strategi transformasi digital yang dilakukan Indonesia salah satunya melalui percepatan penerapan *base transceiver station* (BTS) 4G di seluruh wilayah di Indonesia, peluncuran komersial 5G, peluncuran dua satelit pada tahun 2023 yaitu Hot Back up SATRIA-1 yang berkapasitas 80 Gbps dan *High Throughput Satellite* SATRIA-1 berkapasitas 150 Gbps, pada 2024 dilakukan pembangunan proyek palapa ring integrasi (Biro Humas Kementerian Kominfo, 2022). Transformasi digital tersebut diupayakan pemerintah Indonesia agar tidak tertinggal dari negara lainnya dalam segi teknologi pemerintahan.

Survei yang dilakukan oleh *United Nations Department of Economic and Social Affairs* pada tahun 2020, penerapan *e-government* di Indonesia masih cukup tertinggal apabila diperbandingkan dengan negara di Asia Tenggara lainnya.

Tabel 1. E-government Development Index EDGI by Region – South-Eastern Asia

Ranking	Negara	EDGI
11	Singapore	0.915
47	Malaysia	0.7892
57	Thailand	0.7565
60	Brunei Darussalam	0.7389
77	Philippines	0.6892
86	Viet Nam	0.6667
88	Indonesia	0.6612

Sumber: *United Nations Department of Economic and Social Affairs 2020*

Survei tersebut menyatakan bahwa Indonesia berada pada ranking 88 dan masih jauh tertinggal dari negara Singapura, Malaysia, Thailand, Brunei Darussalam, Philipina dan Vietnam. Hal tersebut karena dalam penerapan *e-government* di Indonesia sering kali menimbulkan berbagai tantangan baik dari segi infrastruktur dan jaringan internet yang masih belum merata, kurangnya sumber daya manusia dalam mengoperasikan layanan dan fitur, serta budaya literasi digital yang masih kurang menjadi faktor penyebab belum optimalnya pelaksanaan *e-government* di Indonesia (Aswin & Sofyan, 2022).



Kebijakan *e-Government* dalam Pelayanan Perizinan

Berbagai program, kegiatan atau rencana aksi yang akan diimplementasikan oleh pemerintah berawal dari ditetapkannya sebuah kebijakan. Kebijakan yang dibuat oleh pemerintah didasarkan pada tujuan tertentu. Tujuan yang dimaksudkan merupakan tujuan untuk kepentingan umum bukan tujuan perorang ataupun kelompok (Handoyo, 2012). Thomas R. Dye mengatakan kebijakan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan atau tidak dilakukan pemerintah serta proses penyelenggaraan kebijakan terdiri dari pembuatan rencana, strategi kebijakannya, pengadopsian kebijakan, pengimplementasian kebijakan dan penilaian kebijakan (Trisantosa et al., 2022).

Kebijakan mengenai *e-government* di Indonesia dimulai sejak dikeluarkannya Intruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 mengenai Telematika yang mengatakan aparat pemerintahan harus menggunakan teknologi telematika dalam menciptakan *good government* serta dalam rangka mempercepat proses demokrasinya (Aprianty, 2016). Kemudian kebijakan tersebut diperbaharui dengan diterbitkannya Intruksi Presiden No 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. Kebijakan tersebut sebagai bukti nyata pemerintah Indonesia serius dalam meningkatkan layanan publik dan aturan tersebut menjadi awal payung hukum dalam pengembangan *e-government* di Indonesia (Tolandang et al., 2022).

Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan, pemerintah Indonesia hingga saat ini terus memperbaharui regulasi yang ada dengan menerbitkan beberapa aturan diantaranya: 1) Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang ditujukan untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum, memperpendek proses layanan sehingga dapat menciptakan layanan yang cepat, mudah, murah dan transparan; 2) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan PTSP Daerah yang ditujukan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu daerah agar dapat mewujudkan kepastian hukum pada masyarakat untuk memperoleh pelayanan prima dan meningkatkan kemudahan berusaha dan daya saing daerah; 3) Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) ditujukan untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel berbasis elektronik; 4) Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha berbasis resiko yang ditujukan untuk meningkatkan ekosistem investasi dan kegiatan berusaha dengan penerbitan perizinan berusaha yang lebih efektif dan efisien serta pengawasan kegiatan usaha yang lebih transparan, terstruktur dan akuntabel; serta 5) Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Perppu) Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja yang ditujukan untuk meningkatkan ekosistem investasi dan kemudahan percepatan proyek strategis nasional.

Pemerintah juga mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 mengenai Satu Data Indonesia yang mana hal tersebut sebagai komitmen Indonesia dalam menghadapi perkembangan teknologi dan sebagai respons atas kemajuan dan tuntutan era digital saat ini berkaitan dengan *big data* (R. A. Putri, 2022). Namun, dalam Implementasi Satu Data Indonesia menimbulkan berbagai tantangan terkait dengan belum ditetapkannya data prioritas oleh pemerintah, sulitnya pemerintah dalam mengintegrasikan data, tidak seragamnya data serta belum siapnya infrastruktur digital yang dapat digunakan oleh seluruh institusi baik pemerintah pusat maupun daerah (Islami, 2021).

Kebijakan mengenai *digital government* di Indonesia cenderung terlambat apabila dikaitkan dengan negara lainnya misalnya Singapura. Di Singapura, kebijakan mengenai rencana aksi strategis dengan penetapan arah digitalisasi dan distribusi ICT dilakukan sejak tahun 2000 hingga 2002 saat kepemimpinan perdana menteri Lee Kuan Yew, dan sepanjang tahun 2000 pemerintah Singapura telah membuat kebijakan untuk mengintegrasikan portal dengan sistem informasi dari berbagai instansi



dengan portal utama bernama e-Citizen yang menyediakan 1.600 layanan publik online (Rahman et al., 2020). Di Indonesia kebijakan mengenai strategi nasional terkait *e-government* baru dikeluarkan pada 2003 melalui Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Selain itu, di Indonesia integrasi data belum terealisasi sampai saat ini bahkan kebijakan mengenai satu data Indonesia baru dikeluarkan pada tahun 2019.

Pertimbangan kondisi saat ini, maka pencapaian strategis dari *e-Government* perlu dilaksanakan melalui enam hal berikut (Wahida & Nurhidayani, 2020):

1. Melakukan pengembangan sistem layanan andal serta dipercaya dan dapat dijangkau oleh masyarakat;
2. Melakukan penataan sistem manajemen serta proses kerja pemerintahan sekaligus pemerintahan daerah otonom secara holistik;
3. Melakukan pemanfaatan teknologi dan dunia usaha pengembangan industri komunikasi serta juga informasi;
4. Melakukan peningkatan peran dan juga dunia usaha serta mengembangkan industri telekomunikasi di Indonesia;
5. Pengembangan kapasitas SDM baik pada pemerintahan ataupun masyarakat;
6. Melakukan pengembangan sistematis dengan jalan yang realistis dan terstruktur.

Wujud kepatuhan pemerintah daerah dalam memperbaiki kinerja pelayanan publik, pemerintah Provinsi Banten melalui Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal memiliki tujuan yaitu: 1) Memberikan kecepatan, ketepatan, kesederhanaan, transparansi dan kepastian hukum dalam melakukan kegiatan usaha di Provinsi Banten; 2) Memberikan kepastian waktu penyelesaian perizinan dan non perizinan di bidang penanaman modal kepada masyarakat. Selain itu, pemerintah provinsi banten juga mengeluarkan regulasi mengenai kerangka *e-government* melalui Peraturan Gubernur Banten Nomor 67 tahun 2017 tentang Rencana Induk Teknologi Informasi dan Komunikasi Pemerintah Provinsi Banten yang dijadikan pedoman umum dalam perencanaan, pengembangan, pemanfaatan dan kontrol pemerintah provinsi banten dalam menerapkan *e-government*. Adapun tujuan rencana induk tersebut sebagai berikut:

- 1) Pembuatan suatu norma dan rancangan yang terkoordinasi untuk setiap penyiapan, peningkatan, penggunaan dan pengendalian teknologi informasi dan komunikasi di wilayah banten;
- 2) Pembentukan pengelolaan dan pemanfaatan model teknologi informasi dan komunikasi baik perangkat maupun jaringan pemrograman yang terkoordinasi di masing-masing perangkat daerah di lingkungan pemerintah provinsi banten;
- 3) Mendukung tugas pokok dan kemampuan serta bekerja pada kecakapan dan kelangsungan pelaksanaan pekerjaan;
- 4) Memberikan bimbingan penyusunan, pemajuan, penggunaan dan pengendalian rekayasa yang memenuhi prasyarat dan kegiatan fungsional;
- 5) Mengkoordinasikan serta mempersiapkan setiap pengadaan peralatan dan pemrograman sesuai dengan kebutuhan data dan teknologi informasi serta kebutuhan yang mungkin timbul dengan langkah-langkah perbaikan (Mahmud, 2020).

Peraturan Perundang-undangan tersebut ditujukan dalam rangka menciptakan kemudahan, kecepatan dan peningkatan transparansi dalam penerapan *e-government* khususnya pada bidang pelayanan perizinan di Provinsi Banten. Selain itu, hadirnya beberapa aturan diatas menjadikan



regulasi dalam pemanfaatan teknologi khususnya pada bidang pelayanan perizinan di Provinsi Banten menjadi jelas dan terarah. Meskipun demikian, hingga saat ini pemerintah provinsi banten tidak memiliki aturan yang secara spesifik membahas aplikasi Sipeka karena dikhawatirkan terjadi perubahan nama pada aplikasi. Selain itu, regulasi yang mengatur terkait pelayanan perizinan yang berasal dari pemerintah pusat seringkali berganti sehingga daerah harus tanggap dalam menyesuaikan dengan regulasi yang baru. Hadirnya Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko menggantikan regulasi sebelumnya yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara elektronik membuat pemerintah daerah khususnya DPMPTSP Provinsi Banten harus menyesuaikan dengan standar operasional prosedur, standar pelayanan dan lain sebagainya dengan regulasi baru.

Kebijakan yang dibuat baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah telah ditujukan dalam rangka pengembangan *e-government* khususnya di DPMPTSP Provinsi Banten. Namun, regulasi yang dibuat oleh pemerintah pusat seringkali berganti dan pemerintah daerah harus cepat dan tanggap dalam menanggapi hal tersebut.

Sipeka sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Provinsi Banten

Inovasi dalam prosedur pelayanan adalah sebuah pembaruan interaksi antara pemberi layanan dengan penerima layanan ataupun langkah baru dalam memberikan pelayanan (Maysara & As'ari, 2021). Robbins mengatakan inovasi sebagai 1) terobosan pemikiran karena penalaran melalui pengamatan fenomena yang terjadi bisa berupa pengungkapan pemikiran, kerangka, hingga pemikiran yang dipadatkan; 2) item atau jasa sebagai konsekuensi lanjutan dari pemikiran baru yang merupakan pengembangan dari berbagai studi eksplorasi yang melahirkan ide-ide substansial sebagai jasa dan produk yang layak untuk dilakukan dan dibuat; 3) upaya perbaikan untuk meningkatkan dan memanfaatkan perkembangan tersebut sehingga dapat dirasakan (Muharam & Melawati, 2019). Mulgan dan Albury mengatakan suatu inovasi dapat mencapai keberhasilan dengan asumsi bahwa inovasi tersebut adalah penciptaan dan pelaksanaan siklus, item, layanan dan strategi layanan baru yang merupakan akibat dari peningkatan nyata mengenai kecakapan dan kecukupan atau kualitas pelayanannya (Gati, 2022). Suwarno menyatakan bahwa terdapat faktor yang menjadi pendorong dan penghambat inovasi, yaitu terdiri dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal ialah iklim dalam organisasi yang berhubungan dengan pelaksanaan, termasuk visi, misi, sarana dan prasarana, SDM, keuangan, manajemen serta marketing. Faktor luar berhubungan dengan lingkungan mikro dan makro. Lingkungan makro menggabungkan sudut segmen, keuangan, inovatif, politik, dan sosial-sosial, sedangkan lingkungan mikro menghubungkan dengan klien dan pesaing (Ahmad & Rahman, 2022).

Inovasi Pelayanan publik dilakukan oleh berbagai pemerintah daerah, salah satunya provinsi banten yaitu melalui Sipeka. Sipeka dibuat oleh pemerintah provinsi Banten dalam rangka meningkatkan investasi yang mana secara geografis, provinsi banten dekat dengan ibukota dan memiliki infrastruktur seperti bandara internasional soekarno-hatta, pelabuhan merak, jalan tol jakarta-merak, jaringan jalan kereta api, kawasan industri, dan kawasan tanjung lesung yang hal tersebut menjadi daya tarik investor melakukan investasi di provinsi banten (Koran Sindo, 2017). Melalui Sipeka, seluruh pelayanan izin yang berada dibawah kewenangan provinsi Banten menjadi terintegrasi. serta masyarakat yang semula melakukan permohonan perizinan secara manual dengan datang langsung ke kantor dengan memakan waktu dan biaya, saat ini dimudahkan dengan adanya aplikasi Sipeka yang diakses secara online sehingga proses pengelolaan perizinan dapat selesai dengan cepat dan murah.



Adapun tujuan dari penerapan aplikasi Sipeka Provinsi Banten yaitu: 1) Dapat memberikan kecepatan, ketepatan, kesederhanaan, transparan, dan kepastian hukum dalam melakukan kegiatan usaha di Provinsi Banten; serta 2) Memberikan kepastian waktu penyelesaian perizinan di bidang penanaman modal kepada masyarakat. Kelebihan dari pendaftaran online melalui aplikasi Sipeka yaitu: 1) Kemudahan melakukan pendaftaran karena tidak perlu datang ke kantor DPMPTSP Provinsi Banten; 2) Transparan karena status proses perizinan dikonfirmasi secara langsung melalui e-mail; 3) Tidak ada batasan tempat untuk berkomunikasi antara pemohon dengan petugas pelayanan; 4) Tidak ada tatap muka antara pemohon dengan petugas pelayanan; 5) Komunikasi secara *virtual*; 6) Pelayanan menjadi lebih cepat; serta 7) Dapat mengajukan pelayanan perizinan secara 24 jam.

Adapun sifat aplikasi Sipeka yaitu: 1) Praktis, dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan meliputi alur proses perizinan, informasi tarif perizinan sesuai standar pelayanan, dokumen cetak, formulir pendataan, pelaporan, peran dan akses pengguna, notifikasi (*chat* petugas dan pemohon); dan 2) *Multi User*, pembagian hak akses yang jelas dalam aplikasi Sipeka, satu aplikasi dapat digunakan oleh mitra kerja dalam hal ini OPD teknis pemberi rekomendasi dalam proses perizinan. Adapun fitur yang terdapat dalam aplikasi Sipeka yaitu: 1) Pendaftaran *Online*, masyarakat dapat memanfaatkan fitur pendaftaran *online* untuk mengajukan permohonan perizinan dan pemenuhan komitmen pada OSS dari mana saja dan kapan saja; 2) *Tracking* Proses, masyarakat dapat mengetahui informasi status proses permohonan dengan jangka waktu pengurusan perizinan sesuai standar pelayanan; 3) Infrastruktur berbasis *web system*, dapat fokus pada pengembangan kualitas layanan, infrastruktur dan keamanan aplikasi dikelola dan dikembangkan oleh bidang data informasi DPMPTSP Provinsi Banten; 4) Tanda Tangan Digital, mendukung implementasi tanda tangan elektronik dengan sertifikasi digital yang dapat mempercepat dan mempermudah pengesahan dokumen perizinan dan sehingga seluruh prosesnya tidak menggunakan dokumen cetak; 5) Pengaduan *online*, masyarakat selaku pemohon perizinan dapat menyampaikan keluhan atau pengaduan atas permasalahan yang timbul; 6) Pengambilan berkas *online*, pemohon langsung dapat mengunduh berkas perizinan yang telah diterbitkan tanpa perlu mendatangi kantor DPMPTSP; 7) SKM *online*, masyarakat selaku pemilik izin dapat memberikan penilaian atas kinerja PTSP secara langsung melalui tahap unduh pengambilan berkas perizinan; dan 8) Notifikasi antara petugas dan pemohon dapat dilakukan melalui *mobile gadget*.

Sipeka menjadi solusi bagi pemerintah provinsi banten dalam mengintegrasikan layanan perizinan sehingga menjadi lebih cepat. Pada bulan januari hingga desember tahun 2020 Provinsi Banten berada pada peringkat keempat nasional dengan Penanaman Modal Asing terbanyak (DPMPTSP, 2020). dan hingga triwulan III tahun 2021, provinsi Banten masih menduduki posisi keempat nasional dengan Penanaman Modal Asing tertinggi (DPMPTSP, 2021). Selain itu, dengan hadirnya Sipeka membuat pemerintah provinsi banten berhasil meraih predikat provinsi sangat inovatif dalam *innovative government award* (IGA) 2021 yang diselenggarakan oleh kementerian dalam negeri yang tertuang dalam Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 002.6-5848 tahun 2021 tentang Indeks Inovasi Daerah Provinsi, Kabupaten dan Kota Tahun 2021 (Redaksi, 2021).

Sipeka juga dapat meningkatkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) menjadi kategori sangat baik (A) dengan hasil pada triwulan I 2021 sebesar 89,35, pada triwulan II 2021 sebesar 89,36, pada triwulan III sebesar 89,37, dan pada triwulan IV sebesar 89,40 (DPMPTSP Provinsi Banten, 2021b). Adapun IKM tersebut didasarkan pada 15 unsur pelayanan yang terdiri dari kemudahan prosedur; persyaratan dengan jenis pelayanan; kecepatan waktu; sistem mekanisme dan prosedur, kesesuaian produk layanan; kompetensi atau kemampuan petugas; perilaku dalam pelayanan; kualitas sarana dan prasarana; mengatasi peraduan; keamanan layanan dengan sistem online; efisiensi sistem pelayanan



online; memudahkan sistem pelayanan online; kenyamanan dengan pelayanan sistem online; pemahaman teknologi pelayanan online dan efektivitas pelayanan online (DPMPTSP Provinsi Banten, 2021b). Faktor pendorong naiknya IKM tersebut disebabkan oleh hadirnya Sipeka yang dapat memudahkan masyarakat sehingga prosedur perizinan menjadi tidak berbelit, adanya sistem mekanisme dan prosedur yang jelas dalam pelayanan perizinan, kemampuan, perilaku petugas yang sopan dan ramah dalam menghadapi pemohon, serta penanganan langsung oleh petugas pelayanan dalam mengatasi hambatan yang dialami masyarakat berdasarkan pengaduan yang diterima (DPMPTSP Provinsi Banten, 2021b). Berdasarkan tingginya tingkat kepuasan masyarakat tersebut, menunjukkan bahwa pelayanan pada DPMPTSP Provinsi Banten telah baik.

Meskipun demikian, disamping banyaknya penghargaan yang diraih serta tingginya tingkat kepuasan masyarakat, masih terdapat beberapa kendala yang muncul dalam pelaksanaannya yaitu sebagai berikut:

Tabel 2. Rekapitulasi Pengaduan Online melalui Aplikasi Sipeka Tahun 2022

No.	Jenis Pengaduan	Total
1	Durasi Waktu	25
2	Kebijakan	-
3	Lain-lain Ketidapkahaman Masyarakat	7
4	Sistem Aplikasi (Sipeka)	-
5	Pelayanan Masyarakat	-
6	Pungutan Liar	-
7	Salah Cetak	1
8	Sikap Petugas Pelayanan	-

Sumber: Laporan Rekapitulasi Pengaduan Online melalui Aplikasi Sipeka Bulan Januari-Desember Tahun 2022 DPMPTSP Provinsi Banten (diolah penulis)

Berdasarkan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Sipeka, terdapat 25 pengaduan terkait durasi waktu, 7 pengaduan ketidapkahaman masyarakat terkait alur pelayanan izin pada Sipeka, 3 pengaduan terkait pelayanan masyarakat yang belum maksimal dalam hal ini OPD teknis yang belum melakukan visitasi lapangan dan terdapat 1 pengaduan terkait salah cetak. Berdasarkan hal tersebut, hingga saat ini, inovasi melalui Sipeka masih terdapat kendala yang terjadi dalam melakukan pelayanan perizinan dan non perizinan di Provinsi Banten. Adapun yang menjadi faktor penghambat belum optimalnya inovasi pelayanan perizinan melalui aplikasi Sipeka di Provinsi Banten disebabkan oleh sebagai berikut:

1. Kurangnya sosialisasi terkait penggunaan aplikasi Sipeka;
2. Kurangnya literasi digital pada pelaku usaha di Provinsi Banten; serta
3. Kurangnya pemahaman pemohon terhadap tata cara alur proses pada aplikasi.

Adapun solusi yang harus dilakukan oleh DPMPTSP provinsi banten agar implementasi pelayanan izin melalui aplikasi Sipeka dapat berjalan secara optimal yaitu sebagai berikut:

1. Melakukan sosialisasi kepada pelaku usaha di Provinsi Banten terkait penggunaan aplikasi Sipeka; serta
2. Meningkatkan literasi digital pada pelaku usaha di Provinsi Banten.



Hingga saat ini, aplikasi Sipeka masih menjadi aspek yang dikeluhkan oleh pelaku usaha di Provinsi Banten karena dianggap masih belum sempurna, seperti masih adanya salah cetak dan pelayanan izin memakan waktu terlalu lama, dan ketidakpahaman pemohon terhadap tata cara atau alur proses pada aplikasi Sipeka. Berdasarkan hal tersebut, diharapkan DPMPTSP Provinsi Banten dapat melakukan upaya evaluasi perbaikan sehingga aplikasi Sipeka bisa berjalan secara efektif, efisien dan sesuai harapan masyarakat.

SIMPULAN

Proses digitalisasi yang cepat telah membuka jalan bagi bentuk-bentuk pengorganisasian baru, yang didukung oleh peningkatan pertukaran data dan pengetahuan antara individu dan antar organisasi. Perkembangan ini memicu menumbuhkan tantangan baru yang besar untuk merancang mekanisme inovasi pelayanan publik yang efektif. Pengembangan digitalisasi untuk inovasi pelayanan publik kedepan harus menekankan pada pentingnya mengatur kontrol, koordinasi, insentif, dan kepercayaan dengan cara-cara yang memungkinkan bentuk-bentuk baru pengorganisasian, dan penguatan nilai publik. Selain itu, setiap organisasi pemerintah daerah yang melakukan inovasi pelayanan publik melalui digitalisasi harus mengembangkan langkah-langkah keamanan siber yang tepat untuk melindungi infrastruktur teknologi dari serangan siber, yang dapat menyebabkan kerusakan infrastruktur dan menurunnya reputasi bagi organisasi.

Kasus inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh DPMPTSP Provinsi Banten melalui digitalisasi sejauh ini masih belum optimal. Berbagai hambatan yang terjadi dalam inovasi yang dilakukan oleh pemerintah provinsi banten seperti pelayanan perizinan yang masih memakan waktu lama, masih terjadinya kesalahan cetak pada dokumen, serta adanya ketidakpahaman pemohon terhadap tata cara alur proses pada aplikasi. Adapun faktor penghambat lainnya dalam digitalisasi melalui penerapan aplikasi Sipeka yaitu kurangnya sosialisasi terkait penggunaan aplikasi Sipeka, kurangnya literasi digital pada pelaku usaha di Provinsi Banten serta kurangnya pemahaman masyarakat atas penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini sebagai faktor penghambat dalam implementasi inovasi pelayanan melalui Sipeka. Oleh karena itu, harus diupayakan perbaikan agar pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien sesuai tujuan pelayanan. Adapun solusi yang harus diupayakan dalam mengatasi hambatan tersebut yaitu dengan melakukan pelatihan yang ditujukan kepada pelaku usaha di provinsi Banten terkait dengan penggunaan aplikasi Sipeka serta meningkatkan literasi digital pada pelaku usaha di Provinsi Banten.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, M. S., & Rahman, A. (2022). Public Service Innovation Population Administration Service System in Inland and Border Areas North Kalimantan (SIPELANDUKILAT). *KnE Social Sciences*, 2022, 33–48. <https://doi.org/10.18502/kss.v7i9.10926>
- Andalisto, D., Saragih, Y., & Ibrahim. (2022). Analisis Kualitatif Teknologi 5G Pengganti 4G di Indonesia. *Jurnal Edukasi Elektro*, 06(1), 01–09.
- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan e-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 4(4).
- Aswin, & Sofyan, M. M. (2022). Dinamika Pelaksanaan Electronic Governance Pemerintahan Daerah Di Indonesia. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 13(1), 68.
- Badan Strategi Kebijakan Dalam Negeri. (2022). Pedoman Umum Penilaian dan Pemberian Penghargaan Innovative Government Award & Penjelasan Teknis Indikator Indeks Inovasi Daerah. *Kementerian Dalam Negeri*, 1.
- Bahtiar, R., Myrna, R., & Susanti, E. (2021). Digital Government Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Aplikasi SAMSAT Mobile Jawa Barat (SAMBARA) di Jawa



- Barat. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 232.
- 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).
- Biro Humas Kementerian Kominfo. (2022, April 14). Terapkan Strategi Inklusif, Kominfo Dorong Kolaborasi untuk Percepat Transformasi Digital. *Kementerian Komunikasi Dan Informatika*.
- Castro, C., & Lopes, C. (2022). Digital Government and Sustainable Development. *Journal of Knowledge Economy*.
- DPMPTSP. (2020). Rapat Koordinasi Percepatan Realisasi Investasi Tingkat Provinsi Banten Triwulan IV & Tahun 2020. *Pemerintah Provinsi Banten*, 15.
- DPMPTSP. (2021). Realisasi Investasi Provinsi Banten 2021. *Pemerintah Provinsi Banten*.
- DPMPTSP Provinsi Banten. (2021a). *Rekapitulasi Pengaduan Perizinan dan Non Perizinan*.
- DPMPTSP Provinsi Banten. (2021b). *Rencana Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2021*.
- El-Haq, I. M. (2022). Penerapan Teknologi Informasi Dalam Birokrasi Publik di Kantor Desa Kebonagung. *Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(04).
- Engkus, Trisakti, F., Hidayat, A., Suparman, N., & Ludianingsih, U. (2019). Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berbasis Radio Frequency Identification (RFID). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(1), 34.
- Engvall, T., & Flak, L. S. (2022). Digital Governance as a Scientific Concept. In Y. Charalabidis, U. of the Aegean, & G. Samos (Eds.), *Scientific Foundations of Digital Governance and Transformation concepts, approaches and challenges* (p. 25). Springer.
- Faedlulloh, D., Maarif, S., Meutia, I. F., & Yulianti, D. (2020). Birokrasi dan Revolusi Industri 4.0: Mencegah Smart ASN Menjadi Mitos dalam Agenda Reformasi Birokrasi Indonesia. *Jurnal Borneo Administrator*, 16(3).
- Firdausijah, R. T., & Priatna, A. (2020). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 116.
- Gati, R. A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di DPMPTSP Kota Bandung. *Journal If Business Administration Economic & Entrepreneurship*, 4(1).
- Handoyo, E. (2012). Kebijakan Publik. *Kebijakan Publik Deliberatif*, 9.
- Hayat. (2020). Paradigma Good Governance Menuju Shared Governance Melalui Reformasi Birokrasi dan Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Aristo (Social, Politic, Humaniora)*, 8(1).
- Islami, M. J. (2021). Implementasi Satu Data Indonesia: Tantangan dan Critical Success Factors (CSFs). *Jurnal Komunika*, 10(1).
- Juliarso, A. (2019). Analisis Implementasi e-Government Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(1), 21.
- Koran Sindo. (2017, November 7). Sipeka Jadi Solusi Banten Gaet Investor. *Sindo News.Com*. <https://daerah.sindonews.com/berita/1255322/174/sipeka-jadi-solusi-banten-gaet-investor>
- Lestari, N. W. N. D. (2019). PENGARUH ORIENTASI TEKNOLOGI DAN ORIENTASI PASAR TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN. *E-Jurnal Manajemen Ubud*, 8(11), 6700–6720.
- Mahmud, T. A. (2020). Implementation of E-Government Policy in Banten Province. *1st International Multidisciplinary Conference on Education, Technology, and Engineering (IMCETE 2019)*.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).
- Maulida, L. (2022). Kominfo tutup 24.000 Aplikasi Pemerintah, Siapkan satu “Super App” Layanan Publik. *Kompas.Com*. <https://tekno.kompas.com/read/2022/07/13/10320097/kominfo-tutup-24000-aplikasi-pemerintah-siapkan-satu-super-app-layanan-publik>
- Maysara, & As'ari, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SIPI) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAIP)*, 3(3).
- Moleong, L. . (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. ROSDA.

- Muharam, R. S., & Melawati, F. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 1(1).
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 102.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2021). *Laporan Ombudsman Tahunan 2021*. 37.
- Pangerapan, T. M., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2022). Implementasi Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian Terhadap Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Minahasa. *Jurnal Governance*, 2(2), 4.
- Pratama, I. N., Darmansyah, & Subandi, A. (2023). Transformasi Good Governance dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Mataram. *Seminar Nasional LPPM UMMAT*, 2.
- Putri, M. C., & Yuliyana, W. (2023). Implementasi Digitalisasi Pelayanan Publik dan Kompetensi SDM Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang. *JASDIM Nusa Mandiri: Jurnal Pariwisata, Bisnis Digital Dan Manajemen*, 02(1), 2.
- Putri, R. A. (2022). *Dekonstruksi Kebijakan Publik Masa Kini Melalui Eskalasi Kualitas Satu Data Indonesia: Antara Harapan dan Kenyataan*.
- Rahayu F., P. E., & K, T. R. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Online Single Submission (OSS) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Samarinda. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2).
- Rahman, A., Satispi, E., & Adiyasha, L. (2020). Perbandingan E-government antara singapura dan Jepang: Perspektif Determinan dan Peranannya dalam Mengefektifkan Pemerintahan dan Mengendalikan Korupsi. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 6(2).
- Redaksi. (2021). Innovative Government Award (IGA) 2021: Banten Raih Predikat Provinsi Sangat Inovatif. *Radar Banten*. <https://doi.org/https://www.radarbanten.co.id/innovative-government-award-iga-2021-banten-raih-predikat-provinsi-sangat-inovatif/>
- Samudra, D. F. D., Salahudin, S., & Taufikurrahman, I. (2022). Inovasi Pelayanan Informasi Publik Melalui Aplikasi Portal Informasi Pemkab Nganjuk (PING). *Academia Praja*, 5(1).
- Septiani, E., & Siswadhi, F. (2020). Pelayanan Publik Dalam Perspektif Administrasi Publik Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 5(5).
- Styareni, A. Ap. P., & Fanida, E. H. (2021). Inovasi Pelayanan “Joss Banget Mas” (Jemput Online Single Submission Bersama Instansi Terkait dan Malam Hari Bisa) Di Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar. *Publika*, 9(1).
- Suhaeman, I., Haerana, & Riskasari. (2022). Inovasi Pelayanan Berbasis Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 13(1).
- Sulistyo, I. N., & Ediwidjojo, S. P. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 4(2).
- Tim CNN Indonesia. (2020). *Survei: 10 Persen Orang RI Masih Tak Tahu Pakai Internet*. CNN Indonesia.
- Tolandang, M. F., Gosal, R., & Pangemanan, S. E. (2022). Efektivitas Organisasi Dinas Informasi Komunikasi Statistik Dan Persandian Dalam Pemanfaatan E-Government di Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Governance*, 2(1).
- Trisantosa, I. N., Kurniasih, D., & Hubeis, M. (2022). *Pelayanan Publik Berbasis Digital* (1st ed.). CV Budi Utama.
- Trischler, J., & Trischler, J. W. (2021). Design for experience - a public service design approach in the age of digitalization. *Public Management Review*.
- Wahida, A., & Nurhidayani, A. (2020). Analisis Kedisiplinan Pegawai Dalam Penerapan E-Kinerja Pada Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian Dan Pengembangan Daerah Kabupaten

Wajo. *Jurnal Ada Na Gau: Public Administration*, 1(1).
Yulianto. (2020). Meningkatkan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Menuju Era New Normal. *Prosiding Seminar Stiami*, 7(2).

