

**PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN
PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)
KABUPATEN BATANG**

Wihda Maulani

Universitas Selamat Sri, Indonesia

Email : wihdamlni17@gmail.com

ABSTRACT

E-Government is an information technology system used by the government to help improve public services. One of the district/city governments that implements E-Government is the Batang district government. The Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) has an online licensing service, namely the SIPUAS licensing application (Business and Investment Licensing Service Information System). This article will discuss the implementation of E-government at the Batang Regency DPMPTSP through the SIPUAS application, which is an innovation in Electronic Government-based services with the aim of creating better service quality. The research method in this article uses a qualitative method using a literature study method. To see how the implementation of e-government in the SIPUAS application will use indicators (1) efficiency, (2) effectiveness, (3) transparency (Azkiya, 2018). The conclusion of the results of this study is that first, seen from the efficiency indicator of the use of the SIPUAS application, it can make it easier for the public because it can be accessed anywhere and can save costs and time. The menu on the SIPUAS application is also easy for the public to access. Second, seen from the effectiveness indicator of the implementation of the SIPUAS application by the Batang Regency DPMPTSP as explained above, this can make it easier for the public to apply for permits and avoid brokering. The results of the Public Satisfaction Survey on the services of the Batang Regency DPMPTSP in 2023 produced a Public Satisfaction Index (IKM) with a value of 90.93 (very good) (ptsp.batangkab.go.id, 2024). Third, seen from the transparency indicator. This SIPUAS application can be accessed openly and easily by the public. If you want to access this application, you can go directly to the website <https://sipuas.batangkab.go.id/> or via the menu on the Batang Regency DPMPTSP website <https://ptsp.batangkab.go.id/>.

Keywords: (Public service, E-government, SIPUAS)

ABSTRAK

E-Government adalah suatu sistem teknologi informasi yang digunakan oleh pemerintah untuk membantu meningkatkan pelayanan publik. Salah satu pemerintah daerah kabupaten/kota yang menerapkan E-Government adalah

pemerintah kabupaten Batang. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) mempunyai layanan perizinan online yaitu aplikasi perizinan SIPUAS (Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Usaha dan Investasi). Pada tulisan ini akan membahas tentang penerapan E-government di DPMPTSP Kabupaten Batang melalui aplikasi SIPUAS yang merupakan inovasi pelayanan berbasis Electronic Government dengan tujuan untuk menciptakan kualitas pelayanan yang lebih baik. Metode penelitian dalam tulisan ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan metode studi pustaka. Untuk melihat bagaimana penerapan e-government pada aplikasi SIPUAS akan menggunakan indikator (1) efisiensi, (2) efektivitas, (3) transparansi (Azkiya, 2018). Kesimpulan hasil penelitian ini yaitu pertama, dilihat dari indikator efisiensi penggunaan aplikasi SIPUAS dapat memudahkan masyarakat karena dapat diakses dimanapun serta dapat menghemat biaya dan waktu. Menu pada aplikasi SIPUAS juga mudah untuk diakses masyarakat. Kedua, dilihat dari indikator efektivitas penerapan aplikasi SIPUAS oleh DPMPTSP Kabupaten Batang seperti yang sudah dijelaskan di atas bahwa ini dapat mempermudah masyarakat dalam proses mengajukan perizinan dan menghindari adanya percaloan. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan DPMPTSP Kab. Batang Tahun 2023 menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan nilai mencapai 90,93 (sangat baik) (ptsp.batangkab.go.id, 2024). Ketiga, dilihat dari indikator transparansi Aplikasi SIPUAS ini dapat diakses secara terbuka dan mudah oleh masyarakat. Apabila ingin mengakses aplikasi ini dapat langsung menuju website <https://sipuas.batangkab.go.id/> atau melalui menu di website DPMPTSP Kab. Batang <https://ptsp.batangkab.go.id/>.

Kata Kunci: (Pelayanan publik, E-government, SIPUAS)

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah pelayanan yang ditujukan untuk masyarakat oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat itu sendiri, pada hakikatnya pelayanan publik merupakan suatu bentuk pemenuhan kepentingan masyarakat dan berfungsi untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat oleh negara. Menurut Granoss pelayanan merupakan aktivitas-aktivitas yang bersifat tidak terlihat, hal tersebut merupakan bentuk akibat dari adanya sebuah interaksi antara masyarakat (konsumen) dengan karyawan untuk memecahkan permasalahan yang

menimpa konsumen atau masyarakat tersebut (Ratminto & Winarsih, 2017).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan arti pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dikerjakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bentuk barang, jasa atau kebutuhan pelayanan administratif. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, karena menciptakan pelayanan yang berkualitas adalah salah satu tuntutan dari masyarakat (Wiranti & Frinaldi, 2023).

Road Map Reformasi Birokrasi Di Indonesia mempunyai prioritas dalam program reformasi birokrasi dimana salah satunya adalah berkaitan dengan agenda peningkatan kualitas pelayanan publik (Khasanah et al., 2023). Di berbagai daerah di Indonesia, kualitas pelayanan publik masih harus terus ditingkatkan untuk mencapai tujuan yaitu menciptakan kualitas pelayanan publik yang baik (Kurniasih, 2023). Selain itu, pemerintah perlu untuk membangun budaya-budaya inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, hal ini dapat dilaksanakan dengan memberikan dukungan dan insentif bagi inovasi yang mempunyai dampak positif pada masyarakat (Daraba et al., 2023).

Inovasi pelayanan publik merupakan salah satu bentuk transformasi birokrasi yang menjadi fokus utama untuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik dapat meningkatkan kinerja penyelenggara pelayanan publik dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satu caranya adalah dengan peningkatan efisiensi dalam menyelenggarakan pelayanan dan membuat kebijakan-kebijakan yang inovatif berkaitan dengan pelayanan publik (Hamdillah, 2023). Dalam Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah dan Jaminan Kepala Daerah Berinovasi menyebutkan bahwa instansi-instansi yang berada di pemerintah daerah mempunyai keleluasaan untuk melakukan berbagai inovasi untuk mencapai tujuan good governance dalam pemerintahan berbasis Elektronik Government (E-Government) (Khasanah et al., 2023).

E-government adalah suatu sistem yang menggunakan pemanfaatan teknologi informasi yang digunakan oleh pemerintah dengan tujuan membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Meningkatkan kualitas pelayanan publik memerlukan kebijakan-kebijakan dan strategi-strategi pengembangan E-government dimana hal tersebut telah diatur dalam Inpres Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Pengembangan E-government di semua lapisan pemerintah (K. D. A. Sari & Winarno, 2012). E-government adalah pemanfaatan penggunaan aplikasi berbasis internet dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Muliawaty & Hendryawan, 2020).

Indrajit (2006) menyebutkan E-government adalah penggunaan atau pemanfaatan teknologi yang dilaksanakan oleh pemerintah guna mentransformasikan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, bisnis atau dengan pihak-pihak yang berkepentingan (Muliawaty & Hendryawan, 2020). E-Government dalam praktiknya adalah menggunakan internet untuk melaksanakan pelayanan publik yang berorientasi memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat (Muliawaty & Hendryawan, 2020).

Menerapkan E-government dalam proses penyelenggaraan pemerintah adalah suatu bentuk upaya menciptakan sebuah penyelenggaraan birokrasi yang transparan, akuntabel dan responsif kepada masyarakat (Prabawati, 2019). Penerapan E-government dalam penyelenggaraan pelayanan publik diselenggarakan pada tiga jenis pelayanan meliputi pelayanan

dengan tujuan untuk menyediakan informasi pemerintah yang dibutuhkan masyarakat, pelayanan yang bersifat komunikatif dan interaktif dua arah dan pelayanan bersifat transaksi (K. D. A. Sari & Winarno, 2012).

Penerapan E-government telah dilaksanakan diberbagai pemerintah daerah kabupaten/kota di Indonesia, salah satu pemerintah kabupaten yang menerapkan E-government adalah pemerintah Kabupaten Batang. E-government memberikan manfaat misalnya mampu menciptakan pelayanan yang lebih transparan, mengurangi adanya tindakan penyelewengan seperti korupsi, kemudian dapat menciptakan tata hubungan yang lebih ramping, efisiensi waktu dan efiseinsi skala ruang. E-government dapat meningkatkan manajemen sumber data dari sisi peningkatan bidang kendali ataupun sisi sumber daya organisasi (Muliawati & Hendryawan, 2020).

Salah satu wujud penerapan E-government di pemerintah kabupaten Batang misalnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Batang dalam bidang penyelenggaraan pelayanan publik telah menerapkan E-government untuk keperluan memberikan pelayanan kepada masyarakat. DPMPTSP Kabupaten Batang mempunyai layanan perizinan online yaitu aplikasi perizinan SIPUAS (Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Usaha dan Investasi). Aplikasi SIPUAS milik DPMPTSP Kabupaten Batang dapat diakses di <https://sipuas.batangkab.go.id/>.

Aplikasi SIPUAS merupakan layanan cepat dalam hal perizinan online bertujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan lebih efisien,

cepat, transparan dan meminimalisir adanya tindakan percaloan.

Layanan perizinan di SIPUAS kini sudah tersedia 39 layanan perizinan. Masyarakat yang ingin mengajukan permohonan perizinan secara online dapat melakukan registrasi dan membuat akun. Selain itu pada aplikasi SIPUAS masyarakat dapat melihat persyaratan yang dibutuhkan untuk mengajukan perizinan dan mengecek perizinan yang sudah diajukan. Pada tulisan ini akan membahas tentang penerapan E-government di DPMPTSP Kabupaten Batang melalui aplikasi SIPUAS yang merupakan inovasi pelayanan berbasis Electronic Government dengan tujuan untuk menciptakan kualitas pelayanan yang lebih baik untuk mencapai tujuan Efisien, Efektif dan Transparan.

KAJIAN PUSTAKA

Electronic Government

The World Bank Group mendefinisikan E-government sebagai bentuk upaya guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dengan penggunaan teknologi, informasi dan komunikasi dengan tujuan menciptakan pelayanan publik yang baik untuk masyarakat (Wirawan, 2020). E-government diartikan secara khusus sebagai kegiatan penyelenggaran pemerintahan menggunakan fasilitas teknologi informasi yang menciptakan hubungan yang saling mendukung, selaras dan adil antara masyarakat, sektor bisnis dan pemerintah.

E-government digunakan oleh pemerintah dengan memanfaatkan teknologi informasi bertujuan untuk meningkatkan hubungan-hubungan

pemerintah dengan pihak lainya (Wirawan, 2020). Meningkatkan kualitas pelayanan adalah salah satu tujuan pengembangan penerapan E-government dengan melaksanakan penataan sistem manajemen dan proses kerja didalam lingkungan pemerintah.

The World Bank Group menyebutkan bahwa implementasi E-Government dikatakan berhasil apabila memenuhi indikator atau konsep penerapan sebagai berikut (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54; I. K. Sari et al., 2022)

1. Kebijakan. Indikator kebijakan adalah konsep dan azas yang berpedoman serta dasar rencana dalam proses pelaksanaan dan cara bertindak.
2. Efisiensi. Indikator ini bertujuan kearah mencapai tujuan yang optimal sesuai dengan standar
3. Efektivitas. Indikator ini berupa suatu ukuran yang menggambarkan sejauh mana target yang akan dicapai.
4. Transparansi. Indikator ini menunjukkan kebebasan akses bagi setiap orang dan menjamin akses yang terbuka.

R. Eko Indrajit menyebutkan E-government sebagai bentuk interaksi baru yang terjalin antara pemerintah dengan masyarakat dan pihak lainnya yang memiliki kepentingan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik menggunakan manfaat dari adanya teknologi informasi dan komunikasi, maka dari itu dapat disimpulkan bahwa penerapan E-government adalah penyelenggaraan pemerintahan dalam urusan pelayanan publik menggunakan teknologi informasi dan komunikasi berbasis internet untuk mencapai

tujuan: (1) Efisien (2) Efektif (3) Transparansi (Azkiya, 2018).

E-government merupakan salah satu solusi bagi pemerintah untuk melaksanakan segala urusan penyelenggaraan pemerintahan, baik urusan yang berkaitan dengan hubungan kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan yang berkualitas, ataupun urusan hubungan antar pemerintahan. E-government menjadi sebuah inovasi yang dilaksanakan oleh pemerintah sebagai bentuk tanggap pemerintah terhadap perkembangan kemajuan zaman dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang sangat cepat (Gioh, 2021).

Pelayanan Publik

Pelayanan publik diatur dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelayanan publik didalam Undang-undang diartikan sebagai wujud pelaksanaan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik itu dalam bentuk barang, jasa atau pelayanan administratif. Pasalong (2007) menjelaskan pelayanan publik adalah kegiatan yang memberikan manfaat, dimana kegiatan tersebut memberikan penawaran rasa kepuasan kepada masyarakat. Tujuan pelayanan publik tercantum pada Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu untuk memberikan penjelasan yang jelas mengenai batasan dan hubungan antara kewajiban, hak dan kewenangan pihak-pihak yang terlibat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik bertujuan untuk menciptakan sistem pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan aturan Undang-Undang dan memberikan perlindungan serta kepastian hukum kepada masyarakat selaku penerima pelayanan publik.

Pelayanan publik menjadi salah satu syarat penting untuk mengukur kinerja suatu pemerintahan (Kurniasih, 2023).

Pada penyelenggaraan pelayanan publik, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik memberikan kepastian hukum kepada masyarakat sebagai wujud komitmen untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam Undang-Undang tersebut juga menjelaskan terkait batasan-batasan, hak, kewajiban dan tugas-tugas antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat (Richardson et al., 2013; Sawitri & Febrian, 2018; Wiranti & Frinaldi, 2023). Indikator pengukuran kemajuan sebuah negara salah satunya adalah menghadirkan sebuah pelayanan publik yang berkualitas baik, inovatif dan memberikan pelayanan secara efektif efisien kepada masyarakat. Penggunaan teknologi pada era digitalisasi saat ini memainkan peran penting dalam pola interaksi orang dengan layanan publik, selain itu juga untuk menciptakan peluang baru dengan tujuan memberikan pelayanan publik yang berkualitas (Daraba et al., 2023)

METODE

Metode penelitian dalam tulisan ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan metode studi pustaka. Studi pustaka adalah teknik mengumpulkan data dengan cara mengumpulkan berbagai macam data yang bersumber dari literatur-literatur, buku, jurnal, catatan, dokumentasi dan hal-hal lain yang relevan dengan permasalahan yang akan dibahas pada tulisan ini (Nazir, 1988). Metode penelitian studi pustaka berkaitan

dengan kajian-kajian teoritis serta referensi yang berkaitan dengan literatur ilmiah (Sugiyono, 2012; Putri, 2019).

Teknik analisis pada penelitian ini menggunakan metode analisis isi dengan melakukan pengecekan pustaka yang akan digunakan, hal tersebut bertujuan untuk menjaga kekekalan proses pengkajian untuk menghindari adanya kesalahan informasi (Putri, 2019). Studi pustka digunakan untuk mengumpulkan data-data kepustakaan yang telah melalui proses pemilihan dan kemudian akan disajikan serta dianalisis (Muhadjir, 1998). Data yang disajikan tersebut dalam bentuk kata yang selanjutnya akan diolah lebih ringkas dan lebih sistematis (Muhadjir, 1998). Pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan mengumpulkan berbagai informasi serta data-data yang bersumber dari laporan-laporan, jurnal-jurnal atau lainnya tentang pelayanan publik dan penerapan E-government terkhusus di Kabupaten Batang.

Untuk melihat bagaimana penerapan E-government dalam penyelenggaraan pelayanan publik di DPMPSTSP kabupaten Batang dalam rangka mencapai tujuan menciptakan pelayanan berbasis internet yang berkualitas dapat dilihat menggunakan indikator (1) Efisiensi, (2) Efektivitas, (3) Transparansi (Azkiya, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi SIPUAS

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTSP) Kabupaten Batang menerapkan E-government dalam proses pelayanan publik. Hadirnya layanan aplikasi perizinan SIPUAS (Sistem Informasi Pelayanan Perizinan

Usaha dan Investasi) adalah sebagai salah satu bentuk upaya untuk berinovasi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Inovasi pelayanan publik dapat meningkatkan kinerja di sektor publik melalui berbagai cara misalnya meningkatkan efisiensi untuk pelayanan yang lebih baik dan mengembangkan kebijakan yang inovatif (Hamdillah, 2023).

Menerapkan E-government adalah salah satu upaya untuk berinovasi dengan tujuan menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan yang baik akan berimplikasi pada tingginya kepercayaan masyarakat (Simarmata et al., 2020). Kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan publik saling berhubungan, semakin bagus kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat dipersepsikan akan menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Tingkat kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh perbandingan antara harapan masyarakat dan kinerja penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan tersebut berkualitas dan apabila pelayanan yang diterima oleh masyarakat tidak sesuai harapan maka dikatakan pelayanan tersebut belum baik (Suandi, 2019).

Masyarakat dapat mengakses aplikasi SIPUAS di website <https://sipuas.batangkab.go.id/>. Selanjutnya akan muncul tampilan beranda website aplikasi perizinan onlien SIPUAS kabupaten Batang seperti gambar dibawah ini:



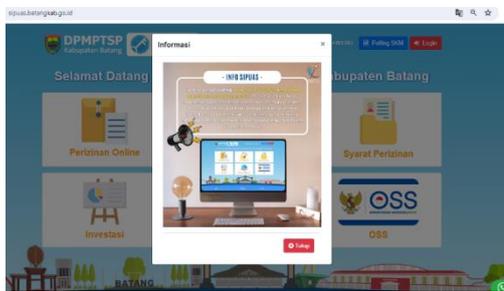
Gambar 1. Tampilan beranda aplikasi SIPUAS

Sumber: Website resmi SIPUAS

Tampilan beranda aplikasi SIPUAS terdapat enam menu yaitu pertama menu perizinan online yang berisi video tutorial atau penjelasan tata cara bagaimana membuat akun pada aplikasi hingga tata cara pengajuan perizinan secara online, kedua ada menu cek perizinan yang dapat digunakan untuk mengecek perizinan dengan cara memasukan nomor registrasi, ketiga terdapat menu Syarat Perizinan menampilkan syarat-syarat untuk mengajukan perizinan, masyarakat dapat memilih jenis perizinan apa kemudian akan muncul syarat-syaratnya apa saja, keempat terdapat menu Investasi yang kemudian menampilkan profil KITB Tahun 2020 dan Profil Investasi Kabupaten Batang. Kelima menampilkan menu website DPMPTSP yang apabila kita klik akan terhubung ke website resmi portal layanan DPMPTSP kabupaten Batang dan keenam menu OSS dimana apabila kita mengklik akan langsung terhubung pada website resmi OSS tersebut. Mengakses aplikasi SIPUAS juga dapat melalui website portal layanan DPMPTSP kabupaten Batang yaitu <https://ptsp.batangkab.go.id/>.

Perlu diperhatikan apabila ingin membuat perizinan secara online ini masyarakat harus membuat akun terlebih dahulu. Apabila mengalami

kendala atau kebingungan dapat melihat video tata cara pembuatan akun yang sudah disediakan. Setiap akun SIPUAS hanya boleh digunakan oleh satu pemohon dan mendaftar perizinan atau layanan harus menggunakan akun sendiri, hal ini untuk menjaga keamanan informasi pribadi dan menghindari masalah administrasi. Himbuan tersebut disampaikan pada aplikasi SIPUAS seperti gambar dibawah ini:



Gambar 2. Himbuan Pembuatan akun
Sumber: Website aplikasi SIPUAS

Adanya aplikasi SIPUAS ini dapat memudahkan masyarakat untuk mengajukan permohonan perizinan secara online. Keuntungan lainnya adalah hadirnya SIPUAS dapat meminimalisir adanya percaloan. Dikutip dari kanal berita Pemkab Batang, PJ Bupati Batang Lani Dwi Rejeki menerima penghargaan Anugrah Jawa Pos Radar Semarang dengan kategori Layanan Inovasi Cerda Digital pada hari Jumat, 22 September 2023 di Kota Semarang. Penghargaan yang diterima oleh PJ Bupati Batang tersebut tidak lepas dari penerapan program Merdeka Sinyal dengan sasaran seluruh wilayah hingga pelosok di kabupaten Batang telah terkoneksi oleh jaringan internet ataupun sinyal seluler. Guna untuk memberikan kemudahan terhadap pemberian pelayanan kepada masyarakat, beberapa organisasi

perangkat desa membangun aplikasi yang dapat memudahkan penyelenggaraan pelayanan dan menciptakan pelayanan yang efektif, efisien, praktis dan sederhana. Aplikasi tersebut misalnya Batang Career, E-Katalog Ekraf, Si Lebah, Aplikasi Konlaporbae, Dashboard Analytics, E-JDIH, Aplikasi Sigandu dan Aplikasi SIPUAS untuk perizinan secara online.

Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di DPMPTSP Kabupaten Batang

Untuk melihat bagaimana penerapan e-government dalam pelayanan publik di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten batang menggunakan indikator (1) efisiensi, (2) efektivitas, (3) transparansi (Azkiya, 2018).

a. Efisiensi

Efisiensi adalah bentuk arah yang berfungsi untuk mencapai suatu tujuan dengan optimal dan sesuai standar dengan cara membuat seminimal mungkin penggunaan sumber daya yang dikeluarkan misalnya seperti waktu, tenaga dan uang. Pada penerapan E-Government, keberhasilan berpacu pada tingkat efisiensi sistem yang akan berpengaruh dalam rangka mencapai tujuan penerapan E-government (I. K. Sari et al., 2022). Efisiensi mempunyai prinsi bahwa implementasi sistem elektronik dalam penyelenggaran pemerintah daerah harus menciptakan efisiensi terutama untuk mendukung terciptanya kesederhanaan pelayanan publik (Kurnia et al., 2017).

Penerapan aplikasi SIPUAS sebagai bentuk implementasi E-

government di DPMPTSP Kabupaten Batang adalah salah satu upaya menciptakan pelayanan publik yang lebih efisien kepada masyarakat. Penggunaan e-government dalam pelayanan publik memudahkan masyarakat karena dapat diakses dimanapun misalnya dirumah atau dikantor. Selain itu juga dapat menghemat biaya dan waktu. Menu pada aplikasi SIPUAS juga mudah untuk diakses masyarakat. Apabila masyarakat belum mengetahui tata cara menggunakan aplikasi SIPUAS dalam mengajukan permohonan perizinan, terdapat video tutriol dari mulai membuat akun sampai mengajukan permohonan izin.

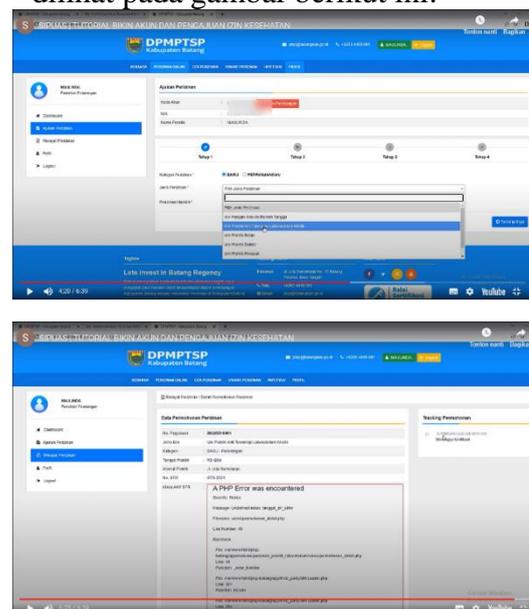
b. Efektivitas

Efektivitas merupakan ukuran untuk menjelaskan tentang seberapa jauh target yang kemudian akan dicapai dari kumpulan sumber daya yang diatur guna mengumpulkan hingga memproses dan selanjutnya menyimpan data elektronik yang kemudian akan menjadi informasi. Efektif nya sebuah sistem yaitu apabila dapat mencapai tujuan dengan cara memanfaatkan sumber daya dan sarana untuk mencapai hasil implementasi E-government yang efektif (I. K. Sari et al., 2022).

Aplikasi SIPUAS adalah salah satu layanan yang disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Batang. Pelayanan ini merupakan bentuk dari penerapan e-government dilingkungan pemerintahan kabupaten Batang. Untuk mendukung penerapan e-government dilingkungan pemerintahan kabupaten Batang maka diterbitkan

Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Batang No.50 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Government.

Penerepan aplikasi SIPUAS oleh DPMPTSP Kabupaten Batang seperti yang sudah dijelaskan diatas bahwa ini dapat mempermudah masyarakat dalam proses mengajukan perizinan dan menghindari adanya percaloan. Akses aplikasinya juga mudah, masyarakat akan diminta membuat akun kemudian permohonan perizinan dapat diajukan melalui akun yang sudah dibuat, hal ini dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3 Isi Permohonan Perizinan pada aplikasi SIPUAS

Sumber: Website Aplikasi SIPUAS

Adanya penerapan E-government dalam kegiatan penyelenggaraan pemerintah berbasis teknologi informasi dan komunikasi bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik yang efektif dan efisien (Ronnyta, 2020). Kualitas

yang bagus tentunya akan membuat masyarakat puas dengan pelayanan yang diterima. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan DPMPTSP Kab. Batang Tahun 2023 menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan nilai mencapai 90,93 (sangat baik) (ptsp.batangkab.go.id, 2024)

c. **Transparansi**

Transparansi merupakan sebuah prinsip yang memberikan jaminan akses kebebasan untuk semua orang dalam memperoleh informasi mengenai penyelenggaraan pemerintah. Kunci keberhasilan penerapan E-government adalah salah satunya adanya transparansi sistem (I. K. Sari et al., 2022). Transparansi adalah salah satu cara yang dapat digunakan untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat dengan cara memberikan akses keterbukaan pada segala segi kehidupan penyelenggaraan pemerintah khususnya pada bidang pelayanan publik (Kurnia et al., 2017).

Aplikasi SIPUAS ini dapat diakses secara terbuka dan mudah oleh masyarakat. Apabila ingin mengakses aplikasi ini dapat langsung menuju website <https://sipuas.batangkab.go.id/> atau melalui menu di website DPMPTSP Kabupaten Batang <https://ptsp.batangkab.go.id/>.

Walaupun masyarakat dapat dengan mudah mengakses aplikasi untuk mengajukan permohonan perizinan, tetapi juga tidak melupakan keamanan informasi data pribadi. Saat kita masuk pada aplikasi SIPUAS akan muncul pemberitahuan

untuk setiap akun SIPUAS hanya boleh digunakan oleh satu pemohon.

KESIMPULAN

Penerapan e-government dalam pelayanan publik di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten batang melalui aplikasi SIPUAS dilihat menggunakan indikator (1) efisiensi, (2) efektivitas, (3) transparansi (Azkiya, 2018) menghasilkan kesimpulan yaitu *pertama*, dilihat dari indikator efisiensi penggunaan aplikasi SIPUAS dapat memudahkan masyarakat karena dapat diakses dimanapun serta dapat menghemat biaya dan waktu. Menu pada aplikasi SIPUAS juga mudah untuk diakses masyarakat. *Kedua*, dilihat dari indikator efektivitas penerapan aplikasi SIPUAS oleh DPMPTSP Kabupaten Batang seperti yang sudah dijelaskan diatas bahwa ini dapat mempermudah masyarakat dalam proses mengajukan perizinan dan menghindari adanya percaloan. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan DPMPTSP Kab. Batang Tahun 2023 menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan nilai mencapai 90,93 (sangat baik) (ptsp.batangkab.go.id, 2024). *Ketiga*, dilihat dari indikator transparansi. Aplikasi SIPUAS ini dapat diakses secara terbuka dan mudah oleh masyarakat. Apabila ingin mengakses aplikasi ini dapat langsung menuju website <https://sipuas.batangkab.go.id/> atau melalui menu di website DPMPTSP Kab. Batang <https://ptsp.batangkab.go.id/>.

DAFTAR PUSTAKA

Azkiya, H. (2018). Kebijakan dan

- Manajemen Publik Penerapan E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik (Studi pada Pelaksanaan Program e-Tax Pajak Restoran di Kota Malang). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 6(2), 1–10.
- Daraba, D., Salam, R., Wijaya, I. D., Baharuddin, A., Sunarsi, D., & Bustamin. (2023). Membangun Pelayanan Publik Yang Inovatif Dan Efisien Di Era Digital Di Indonesia. *Jurnal Pallangga Praja (JPP)*, 5(1), 31–40. <https://doi.org/10.61076/jpp.v5i1.3428>
- Gioh, A. (2021). Pelayanan Publik E-Government Di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Minahasa. *Jurnal Politico*, 10(1), 1–14.
- Hamdillah, H. (2023). Inovasi Pelayanan Publik dan Transformasi Birokrasi: Pendekatan Administrasi Publik dalam Meningkatkan Good Governance. *Resolusi: Jurnal Sosial Politik*, 6(2), 91–102. <https://doi.org/10.32699/resolusi.v6i2.5672>
- Indah Purnamasari, A., Indra Wardani, Y., & Aulia Hidayah, D. (n.d.). (2019). Inovasi Layanan Transaksi E-government Pada Bidang Perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang. 1(1). <https://doi.org/10.22219/PSNIP.Vol0.No0.II%7C569-596>
- Khasanah, S. U., Priyadi, B. P., & Purnaweni, H. (2023). Pengaruh Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Si D’Nok Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 13(1), 1–13.
- Kurnia, T. S., Rauta, U., & Siswanto, A. (2017). E-Government Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Di Indonesia. *Masalah-Masalah Hukum*, 46(2), 170. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/mmh/article/view/14608>
- Kurniasih, D. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Teknologi Digitalisasi Di Kabupaten Banyumas. *Dinamika Governance Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(4), 373 – 383. <http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article/view/1198>
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 101–112. <https://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/view/2898%0Ahttps://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/download/2898/1285>
- Pasolong, H. (2019). Teori Administrasi Publik. Alfabeta.
- Pasolong, Harbani, 2007. Teori Administrasi Publik. CV Alfabeta, Bandung. Hal. 128
- Prabawati, L. P., Fajri, I. N., & Septiani, F. D. (2020). Penerapan E-Government Melalui Simpenda

- Di BKD (Badan Keuangan Daerah) Kota Batu. *Prosiding Simposium Nasional "Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan di Era Revolusi Industri 4.0"*, 897-917.
- Putri, A. E. (2019). Evaluasi Program Bimbingan Dan Konseling: Sebuah Studi Pustaka. *JBKI (Jurnal Bimbingan Konseling Indonesia)*, 4(2), 39. <https://doi.org/10.26737/jbki.v4i2.890>
- Ratminto, A., & Winarsih, S. (2017). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Ronnyta, R. V. (2020). Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Si-Imut Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstp) Kota Semarang. *Journal of Politic and Government Studies*, 9(03), 1–7.
- Sari, I. K., Said, M. M., & Rahmawati, S. D. (2022). Penerapan E-Government Di Pemerintah Daerah Bojonegoro Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Respon Publik*, 16(10), 40–51. <http://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/18737><http://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/download/18737/14238N/A>
- Sari, K. D. A., & Winarno, W. A. (2012). Implementasi E-Government System dalam Upaya Peningkatan Clean and Good Governance Di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen*, XI(1), 1–19.
- Simarmata, P. P., Saragih, D. Y., & Simarmata, H. M. P. (2020). Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dolok Batu Nanggar Di Kabupaten Simalungun. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis (EK&BI)*, 3(1), 241. <https://doi.org/10.37600/ekbi.v3i1.119>
- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Wiranti, N. E., & Frinaldi, A. (2023). Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik dengan Teknologi di Era Digital. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(2), 748–754. <http://jim.unsyiah.ac.id/sejarah/mm>
- Wirawan, V. (2020). Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 1(1), 1–16. <https://doi.org/10.18196/jphk.1101>