



## Implementasi E-Government Menuju Pelayanan Publik Yang Unggul (Studi Kasus DPMPTSP Kota Cilegon)

Sukendar<sup>1\*</sup>, Sulastri<sup>1</sup>, Syuryansyah<sup>1</sup>,

1 Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik, dan Ilmu Hukum Universitas Serang Raya, Banten, Indonesia

\* Corresponding Author: [sukendaralwi@gmail.com](mailto:sukendaralwi@gmail.com)

### ABSTRACT

*This research focuses on the implementation of E-Government and the influencing factors in the Investment and Integrated One-Stop Service Agency (DPMPTSP) of Cilegon City, with the aim of improving the quality of public services. The main issues include the rejection of permit applications due to incomplete documentation, the unreadiness of the OSS system, delays in service processing, and inadequate response to public complaints. The concept of e-government by Indrajit is used in this study to assess the success factors of E-Government implementation. The data collection method employed is the Study of Documents and Text Analysis. The results of the research show that overall, the implementation of e-government in DPMPTSP of Cilegon City provides positive benefits and advances in the delivery of public services*

**Keywords:** E-Government, Public Services, DPMPTSP, Cilegon City

### ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada Penerapan E-Government dan faktor-faktor yang memengaruhi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Cilegon dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Permasalahan utama termasuk jumlah berkas permohonan izin yang ditolak karena tidak lengkap, belum siapnya sistem OSS, ketidaktepatan waktu dalam proses pelayanan, dan kurangnya informasi yang jelas dalam menanggapi pengaduan masyarakat. Penelitian ini menggunakan konsep e-government dari Indrajit untuk menilai faktor sukses penerapan e-government. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah Studi Dokumen dan Analisis Teks. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Secara keseluruhan, penerapan e-government di DPMPTSP Kota Cilegon memberikan manfaat positif dan membawa kemajuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

**Kata Kunci:** E-Government, Pelayanan Publik, DPMTSP, Kota Cilegon

*This is an open-access article under the [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.*



DOI:

<https://doi.org/10.30656/jh.ak.v1i2.8323>

### 1. PENDAHULUAN

Globalisasi adalah peristiwa yang terjadi ketika negara-negara di dunia berharap agar interaksi antar manusia menjadi lebih efisien secara langsung maupun tidak langsung daripada sebelumnya. Dimana Perkembangan dan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi mengalami peningkatan yang luar biasa cepat (Muhamad Ngafifi 2014). Kita dapat memanfaatkan berbagai utilitas untuk memperoleh kabar atau berita dari seluruh dunia dalam hitungan detik saja. Namun, bukan hanya individu yang terpengaruh, banyak organisasi modern yang menggunakan teknologi informasi manajemen ini untuk menggerakkan roda organisasinya. (Donny Ermawan 2017).

Pemerintah merupakan salah satu bentuk organisasi, tentunya pemerintah sudah harus mengikuti perkembangan dunia teknologi sehingga menjadi pemerintah yang modern, yang tujuannya untuk melayani masyarakat dan dunia usaha. Di masa sekarang banyak lembaga pemerintahan negara bagian dan distrik yang mengupayakan peningkatan pelayanan masyarakat dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK/ICT) yang disebut E-government (Rahmawati and Febriana 2022)

E-government merupakan perkembangan baru dalam meningkatkan pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi guna meningkatkan transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi pelayanan publik (Muchlisin Riadi 2020). Istilah e-government berfokus pada meningkatkan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat, pemerintah dengan bisnis, serta antar lembaga pemerintah (termasuk eksekutif, yudikatif, dan legislatif). Kemampuan ini dapat dicapai secara fleksibel dan kapan saja dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, terutama melalui penggunaan teknologi internet (Kartika Setianingrum, H. I Nyoman Sumaryadi, and Ella Wargadinata 2020). Pelayanan pemerintah kepada masyarakat akan mengalami pertumbuhan yang luar biasa berkat ketersediaan koneksi internet. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk berperan aktif dan mandiri dalam mengajukan perizinan, memonitor proses penyelesaian, serta melakukan langsung berbagai permohonan perizinan dan utilitas lainnya.

Pelayanan publik dahulu dilakukan secara manual dan tradisional, namun saat ini telah mengalami transformasi yang lebih baik. Perubahan dari sistem pemerintahan tradisional menjadi E-government memiliki dampak yang sangat signifikan. Aplikasi E-government hadir sebagai pengganti sistem lama dalam birokrasi negara yang dianggap tidak lagi sesuai dengan kebutuhan sosial saat ini. Misalnya, warga yang ingin menggunakan layanan publik di instansi pemerintah daerah tidak perlu lagi menunggu lama dengan antrian panjang, bahkan mereka dapat menggunakan layanan tersebut dengan cepat tanpa perlu mengeluarkan biaya tambahan (Kadek Wiwin Dwi Wismayanti and Putu Eka Purnamaningsih 2022).

Pengenalan E-government dianggap sebagai langkah maju dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat, dunia usaha, dan industri, serta meningkatkan efisiensi kinerja administrasi yang sebelumnya masih mengandalkan proses manual. Tujuan utama dari penerapan E-government adalah untuk mengurangi biaya dan waktu yang tidak perlu, mengeliminasi perantara yang ada, serta mengurangi praktik pungutan liar (pungli). Dengan adopsi e-government, layanan publik dapat disediakan tanpa campur tangan dari pejabat lembaga publik dan tanpa memerlukan antrian panjang, sehingga masyarakat dapat dengan mudah menerima layanan yang sederhana.

E-government diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan produktivitas dan efisiensi birokrasi, serta mendukung pertumbuhan ekonomi. Konsep e-government menurut Indrajit adalah menciptakan interaksi yang bersahabat, nyaman, transparan, dan ekonomis antara pemerintah dengan warga negara (*Government to Citizens*), pemerintah dengan badan usaha (*Government to Business*), pemerintah dengan pemerintah (*Government to Government*), serta pemerintah dengan pegawai pemerintah (*Government to Employees*) (Richardus Eko Indrajit 2016).

Dalam rangka memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat dan sektor swasta, Dinas Penanaman Modal dan Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Cilegon mengadopsi E-government dengan memperkenalkan aplikasi SIPECI (Sistem Informasi Perizinan Elektronik Cilegon). Sistem ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, mewujudkan pemerataan akses, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses perizinan (Irni Yustina and Ahmad Zainuri 2022).

Pelayanan perizinan dan non-perizinan menjadi salah satu fokus utama dalam sistem E-government yang diterapkan oleh DPMPTSP Kota Cilegon. Proses tersebut dilakukan secara daring, sehingga dapat diakses secara fleksibel dan mudah melalui web browser, baik pada perangkat ponsel berbasis Android maupun iOS dengan mengunduh aplikasi SIPECI melalui Playstore atau Appstore. Sejak tanggal 29 Januari 2018, DPMPTSP Kota Cilegon telah berhasil mengimplementasikan pelayanan perizinan dan non-perizinan secara daring melalui Sistem Informasi Perizinan Elektronik Cilegon (SIPECI) yang dapat diakses melalui [www.dpmptsp.cilegon.go.id](http://www.dpmptsp.cilegon.go.id). Dengan adanya sistem ini, para pemohon memiliki kemudahan untuk mengajukan izin, mendapatkan layanan, dan mengakses jaringan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan (BantenNews.co.id 2018).

Saat ini, terdapat 37 jenis layanan perizinan dan non-perizinan yang telah diadaptasi untuk diproses secara daring, sementara masih ada 43 jenis layanan lainnya yang masih dilakukan secara manual. Dengan penerapan sistem ini, diharapkan pelayanan yang unggul dan positif dapat diberikan kepada masyarakat dan para pengusaha. Selain itu, hal ini akan meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan dan menunjukkan langkah maju yang diambil oleh Pemerintah Kota Cilegon dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat (DPMTSP 2017).

Pada periode tahun 2023 hingga bulan Juni, terdapat keluhan dari pemohon terkait proses pembuatan Surat Izin Praktik Apoteker. Surat tersebut telah ditolak dengan permintaan untuk melakukan revisi. Pemohon menerima email yang menjelaskan beberapa langkah yang harus dilakukan untuk merevisi surat tersebut. Namun, ketika pemohon mencoba untuk login pada akun aplikasi SIPECI guna melakukan revisi yang diminta, selalu mengalami kegagalan atau kesulitan masuk. Pemohon telah mengajukan pengaduan kepada DPMPTSP terkait masalah ini. Dalam responsnya, DPMPTSP menjanjikan bahwa akun pemohon akan dikirim ulang, dan pemohon juga bisa menghubungi pihak DPMPTSP melalui *WhatsApp* untuk mendapatkan respons cepat.

Pengaduan lainnya terkait perkiraan waktu penyelesaian pengeluaran Surat Izin Praktik (SIP) bagi dokter *internship*. Pemohon telah menginput data pada tanggal 4 Juni 2023 dan berdasarkan informasi yang diterima, proses pengeluaran SIP seharusnya memakan waktu sekitar 2 minggu. Namun, hingga tanggal 18 Juni 2023, pemohon belum menerima kabar atau informasi mengenai status pengeluaran izin tersebut. Dalam respon pengaduan ini, DPMPTSP menjelaskan bahwa proses izin pemohon saat ini sedang dalam tahap menunggu rekomendasi dari petugas teknis. DPMPTSP juga menjelaskan bahwa waktu Standar Operasional Prosedur (SOP) libur dan proses di petugas teknis tidak dihitung karena berada di luar kewenangan petugas pengaduan DPMPTSP Kota Cilegon.

Berdasarkan keluhan masyarakat yang diungkapkan sebelumnya dan laman website [www.dpmpptsp.cilegon.go.id](http://www.dpmpptsp.cilegon.go.id), terdapat beberapa kendala dalam penerapan Aplikasi SIPECI. Keluhan-keluhan tersebut mencakup kesulitan pemohon untuk melakukan login ulang pada aplikasi SIPECI dan adanya ketidaktaatan waktu dalam proses perizinan. Aplikasi SIPECI seharusnya menjadi sarana yang mudah diakses oleh seluruh masyarakat untuk mengajukan permohonan perizinan.

Teori Indrajit (2016) menegaskan bahwa kesuksesan penerapan E-government bergantung pada ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai oleh pemerintah. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Cilegon dengan judul "Penerapan E-government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Cilegon". Penelitian ini akan fokus pada upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan E-government dalam mencari solusi atas kendala-kendala yang muncul dalam proses perizinan dan menggunakan Aplikasi SIPECI.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif merupakan jenis penelitian yang mengumpulkan data berupa kata-kata dan kalimat, bukan dalam bentuk angka. Pendekatan deskriptif fokus pada variabel mandiri tanpa membandingkan atau menghubungkannya dengan variabel lain (Rahmadi 2011). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran yang akurat tentang penerapan E-government dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Cilegon.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah Studi Dokumen dan Analisis Teks. Studi dokumen melibatkan pengumpulan dan analisis berbagai jenis dokumen, baik yang tertulis, gambar, hasil karya, maupun elektronik. Sumber data dalam penelitian ini mencakup sumber primer (langsung memberikan informasi kepada peneliti) dan sumber sekunder (tidak memberikan informasi langsung kepada peneliti). Dengan menggunakan metode Studi Dokumen, peneliti mengumpulkan data dari berbagai dokumen yang relevan seperti laporan kinerja, kebijakan, catatan, atau arsip DPMPTSP Kota Cilegon. Melalui analisis dokumen, peneliti dapat memahami konteks, kebijakan, atau peristiwa yang relevan dengan penelitian.

Lokasi penelitian adalah Dinas Penanaman Modal dan Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Cilegon. Peneliti memilih lokasi ini karena DPMPTSP Kota Cilegon menerapkan E-Government, yang menarik perhatian peneliti untuk meneliti dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, penelitian ini akan menyajikan data dan informasi yang relevan untuk memahami fenomena terkait penerapan E-Government di DPMPTSP Kota Cilegon.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dari Harvard JFK School of Government dalam hal digitalisasi sektor publik, ada tiga elemen kesuksesan yang harus diperhatikan dan ditanggapi dengan serius

(Richardus Eko Indrajid 2016). Elemen kesuksesan ialah sebagai berikut: *Elemen Support, Elemen Capacity, dan Elemen Value*.

### 3.1. Elemen Support dalam Penerapan E-government DPMPTSP Kota Cilegon

#### a. Kebijakan

Elemen pertama dalam keberhasilan penerapan konsep e-government adalah niat yang kuat dari berbagai pihak, bukan hanya dari pejabat publik dan politik. Selain itu, niat ini tidak hanya mengikuti tren atau menolak inisiatif terkait prinsip e-government, tetapi harus ada dari berbagai pihak terkait. Tanpa adanya "*Political will*" ini, inisiatif pembangunan dan pengembangan e-government tidak akan berjalan dengan lancar (Pramono, Daerah, and Pontianak 2019). Dalam konteks budaya birokrasi yang cenderung "*Top Down*", penting bagi manajemen senior di tingkat tertinggi pemerintah, seperti presiden dan menteri, untuk memberikan dukungan yang kuat terhadap penerapan program e-government yang efektif sebelum dilanjutkan ke tingkatan yang lebih rendah, seperti Eselon 1, Eselon 2, Eselon 3, dan seterusnya.

Dukungan pemerintah Kota Cilegon terhadap penerapan Aplikasi SIPECI di Dinas Penanaman Modal dan Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dapat terlihat melalui beberapa peraturan dan keputusan yang dikeluarkan. Salah satunya adalah Peraturan Walikota Cilegon Nomor 106 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Cilegon (Wali Kota Cilegon 2022).

Selain itu, terdapat juga Peraturan Walikota Nomor 58 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Perizinan Lainnya, dan Non-perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cilegon. Hal ini menunjukkan komitmen pemerintah dalam memberikan kewenangan kepada DPMPTSP untuk menyelenggarakan pelayanan perizinan dengan pendekatan berbasis risiko dan non-perizinan.

Selanjutnya, Keputusan Wali Kota Cilegon Nomor 060/Kep.177-ORB/2022 tentang Standar Pelayanan Persyaratan Dasar Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Perizinan Lainnya, dan Non-perizinan untuk Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cilegon juga menegaskan standar dan persyaratan yang harus diikuti dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan berbasis risiko dan non-perizinan (Wali Kota Cilegon 2022).

Semua peraturan dan keputusan tersebut menunjukkan komitmen dan dukungan dari pemerintah Kota Cilegon terhadap penerapan Aplikasi SIPECI dan upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan e-government di DPMPTSP Kota Cilegon.

#### b. Sosialisasi Konsep E-Government

Dalam upaya mensosialisasikan konsep e-government, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cilegon menggunakan berbagai strategi, termasuk media sosial seperti Instagram. Admin akun mereka secara rutin membagikan postingan yang berisi pengetahuan, informasi, dan kegiatan terkait pelayanan di Dinas tersebut.

Selain itu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cilegon juga melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat dengan mengadakan kunjungan ke beberapa kecamatan di Cilegon. Mereka menerapkan program bernama "Pelayanan Jemput Bola Perizinan Online (JEMPOL)" dan "Konsultasi Instan (Konstan)" yang bertujuan untuk memberikan



informasi tentang sistem OSS atau aplikasi SIPECI. Melalui program ini, masyarakat yang belum memiliki izin usaha dan ingin berkonsultasi tentang izin usaha dapat datang langsung ke kecamatan tersebut. Dalam rangka memperingati hari ulang tahun Kota Cilegon yang ke-24 dan rapat koordinasi wilayah III APEKSI, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cilegon mendirikan booth nomor 17 di alun-alun kota Cilegon. Di booth tersebut, Dinas memberikan pendampingan dalam permohonan izin usaha berbasis risiko dan memberikan konsultasi terkait pelayanan perizinan dan non-perizinan.

Dengan menggunakan berbagai metode sosialisasi ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cilegon berusaha untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang konsep e-government serta memberikan pendampingan dan konsultasi yang lebih mudah diakses oleh publik terkait pelayanan perizinan.

#### c. Konsistensi

Tersedianya sarana komunikasi interaktif yang konsisten serta konsistensi pimpinan dalam menerapkan e-government merupakan faktor utama dalam keberhasilan penerapannya. DPMPTSP Kota Cilegon sebagai penyedia layanan perizinan *online* telah berupaya menyediakan sarana untuk membantu masyarakat dalam mengajukan pertanyaan, menyampaikan keluhan, atau memberikan komplain.

Dengan menggunakan Aplikasi SIPECI yang dapat diakses melalui website [www.dpmpptsp.cilegon.go.id](http://www.dpmpptsp.cilegon.go.id) masyarakat dapat dengan mudah mengajukan pertanyaan, menyampaikan keluhan, atau memberikan komplain jika mengalami kendala dalam mengakses atau menggunakan aplikasi tersebut. Respons dari pihak DPMPTSP terkait pertanyaan, keluhan, dan komplain juga dapat dilihat langsung oleh masyarakat melalui fitur pengaduan keluhan di aplikasi SIPECI atau website.

Selain itu, DPMPTSP Kota Cilegon juga menyediakan beragam sarana untuk menyampaikan pengaduan, seperti pengaduan langsung, kota pengaduan, sms, email, dan website, sehingga masyarakat memiliki banyak opsi dalam menyampaikan keluhan jika mengalami kesulitan dalam mengakses atau menggunakan aplikasi SIPECI.

Semua upaya ini menunjukkan komitmen dari DPMPTSP Kota Cilegon dalam memastikan komunikasi yang efektif dan responsif dengan masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perizinan berbasis e-government. Keberhasilan penerapan e-government ini didukung oleh adanya akses yang mudah bagi masyarakat untuk berinteraksi dengan pihak terkait dan menyampaikan masukan atau pengaduan terkait layanan perizinan online.

### 3.2. Elemen Capacity (Kapasitas) Penerapan E-government DPMPTSP Kota Cilegon

#### a. Kapasitas Sumber Daya manusia

Elemen kedua untuk menilai keberhasilan penerapan e-government adalah elemen kapasitas. Kapasitas ini merujuk pada kemampuan dan kapabilitas pemerintah setempat dalam mewujudkan visi e-government. Berdasarkan Rencana Strategis (RENSTRA) Tahun 2021-2026 yang mengacu pada Peraturan WaliKota Cilegon Nomor 60 Tahun 2016 tentang kedudukan, struktur organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cilegon, terdapat sebuah Bidang Data dan Informasi Perizinan dan Non-Perizinan yang dipimpin oleh seorang kepala bidang (BERITA DAERAH KOTA CILEGON 2016). Kepala bidang tersebut memiliki tanggung jawab langsung kepada kepala dinas dan bertugas membantu kepala dinas dalam mengawasi pelaksanaan tugas dari tiga seksi yang berada di bawahnya. Ketiga seksi

tersebut adalah seksi informasi dan pengaduan, seksi pengolahan data dan pelaporan perizinan dan non-perizinan, serta seksi regulasi dan pengembangan sistem. Tugas-tugas dari ketiga seksi tersebut dijalankan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, dengan tujuan untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas di bidang Data dan Informasi Perizinan dan Non-Perizinan tersebut.

Beberapa tantangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cilegon, terkait kemampuan pegawai. Salah satunya adalah rendahnya kompetensi pegawai yang terbatas karena kurangnya kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan. Hal ini disebabkan oleh perubahan regulasi perizinan yang berlangsung sangat cepat, seperti peralihan dari SIPECI ke OSS, yang memerlukan waktu penyesuaian bagi pegawai dan pemohon.

Selain itu, kurangnya sosialisasi yang baik terkait peralihan aplikasi dari SIPECI ke OSS juga turut berkontribusi pada rendahnya kompetensi pegawai. Belum adanya *reward* dan *punishment* yang tegas bagi pelanggar kedisiplinan juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi integritas pegawai dalam menjalankan tugas.

Tantangan lainnya adalah belum adanya penugasan tenaga teknis yang memiliki keahlian di bidang perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Hal ini menyebabkan lamanya proses perijinan karena kekurangan tenaga ahli yang dapat membantu dalam proses pengurusan izin.

Semua tantangan ini perlu mendapat perhatian serius dari pihak terkait untuk meningkatkan kompetensi pegawai, melakukan sosialisasi yang lebih efektif terkait perubahan aplikasi, serta menyediakan *reward* dan *punishment* yang memberikan insentif bagi pegawai untuk meningkatkan integritas dan kedisiplinan. Selain itu, penting juga untuk mengatasi kekurangan tenaga teknis agar proses perijinan dapat berjalan lebih efisien dan cepat.

#### b. Ketersediaan Infrastruktur Teknologi Informasi

Pada tahun 2022, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) telah berhasil menyediakan data terkait penanaman modal secara lengkap dalam sistem informasi. Upaya dilakukan untuk memastikan data-data tersebut selalu diperbarui sesuai dengan perkembangan regulasi dan informasi terbaru. Tujuannya adalah untuk mempermudah para pemangku kepentingan dalam mengakses informasi dengan menggunakan satu sarana, yaitu melalui website DPMPTSP dan aplikasi SIPECI.

Selain itu, DPMPTSP juga telah menyediakan berbagai sarana media cetak, elektronik, dan website yang memudahkan penyebaran informasi terkait penanaman modal. Langkah ini bertujuan untuk memastikan informasi yang relevan dan penting dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat, pelaku bisnis, dan pihak-pihak yang berkepentingan lainnya.

Dengan tersedianya data yang lengkap dan informasi yang terkini melalui berbagai sarana komunikasi, DPMPTSP berupaya meningkatkan transparansi dan aksesibilitas informasi terkait penanaman modal. Hal ini diharapkan dapat mendukung proses pengambilan keputusan dan membantu para pemangku kepentingan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan dengan lebih efisien dan mudah.

#### c. Sumber Daya Finansial

Untuk menjalankan tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Cilegon, sumber dana atau anggaran yang digunakan berasal dari APBD

reguler dan APBD Perubahan Kota Cilegon. Pada Tahun Anggaran 2022, DPMPTSP mendapatkan alokasi anggaran sebesar Rp. 20.449.592.823. Anggaran tersebut dipergunakan untuk mendukung pelaksanaan program-program yang terkait langsung dengan indikator sasaran strategis, serta program-program pendukung lainnya yang menjadi bagian dari tugas dan fungsi DPMPTSP.

Tabel 1 Target dan Realisasi Dalam Perjanjian Kinerja RENSTRA 2022 (sumber LAKIP DPMPTSP Kota Cilegon 2022)

Sasaran Strategis 1						
Meningkatnya Investasi daerah						
INDIKATOR	TARGET	REALISAS (RP)	CAPAIAN	KATEGORI	TARGET NASIONAL	% TERHADAP TARGET NASIONAL
Realisasi Investasi	8,5 Triliun	32,954 Triliun	388 %	BS	1200 Triliun	2,67 %

Berdasarkan data dalam tabel 1, terlihat bahwa realisasi investasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Cilegon pada Tahun 2022 mencapai angka sebesar 32,032 Triliun, melebihi target yang telah ditetapkan sebelumnya. Pertumbuhan ini mencapai 388%, menunjukkan kinerja yang sangat baik dalam mencapai hasil yang diharapkan.

### 3.3. Elemen Value (Manfaat) Penerapan E-government DPMPTSP Kota Cilegon

Elemen ketiga untuk menilai keberhasilan penerapan e-government adalah elemen value. Penelitian menunjukkan bahwa keberadaan aplikasi SIPECI (Sistem Informasi Perijinan Elektronik Cilegon) memberikan manfaat yang signifikan bagi pemerintah dan masyarakat. Bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), aplikasi ini memungkinkan mereka untuk menyediakan pelayanan publik yang cepat, responsif, mudah, transparan, dan akuntabel. Keberhasilan ini terbukti dengan DPMPTSP diakui sebagai role model dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan berhasil meraih kategori "Baik" pada penilaian Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB) pada Tahun 2021.

Di sisi masyarakat, aplikasi SIPECI juga memberikan manfaat yang signifikan. Masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi dan melakukan layanan perizinan secara online melalui SIPECI. Dengan adanya aplikasi ini, proses pengurusan perizinan menjadi lebih efisien, dan masyarakat dapat mengurus perizinan tanpa harus datang ke kantor DPMPTSP Kota Cilegon secara fisik. Ini memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan layanan perizinan dari pemerintah.

### 3.4. Pelayanan Publik Di DPMPTSP Kota Cilegon

#### a. Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), akuntabilitas telah diterapkan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan ini tercermin dalam laporan kinerja yang disusun setiap tahun. Laporan kinerja merupakan bentuk pertanggungjawaban dari pelaksanaan tugas dan fungsi yang dilakukan oleh setiap instansi pemerintah, termasuk penggunaan anggaran.



Aspek yang paling penting dalam pelaporan kinerja adalah melakukan pengukuran kinerja, evaluasi, dan penyajian hasil analisis secara memadai terhadap pengukuran kinerja tersebut. Dalam pelaporan kinerja, DPMPTSP mampu memberikan informasi tentang sejauh mana target yang telah ditetapkan dapat dicapai dan bagaimana kinerja mereka dalam mencapai tujuan-tujuan tersebut.

Meskipun kinerja tahun 2021 dan 2022 tidak dapat dibandingkan secara keseluruhan karena adanya masa transisi dari Renstra tahun 2016-2021 ke Renstra 2021-2026, namun secara umum, kinerja DPMPTSP tahun 2022 sebagian besar telah melebihi target yang telah ditetapkan. Hal ini dapat dilihat dari perbandingan capaian kinerja yang terdapat dalam tabel 2 disusun sebagai bagian dari laporan kinerja.

Tabel 2 Perbandingan Capaian Kinerja (sumber: LAKIP DPMTSP Kota Cilegon 2022)

Indikator Program	Realisasi Tahun 2021	Realisasi Tahun 2022	KET
Nilai LAKIP Perangkat Daerah	79,94	81,61	Naik
Indeks Reformasi Birokrasi Perangkat Daerah	73,06	87,71	Naik
Indeks Kepuasan Masyarakat	83,5	84,63	Naik
Realisasi Investasi	17,804	32,954	Naik
Realisasi Kebijakan Iklim Penanaman Modal	25%	55%	Naik
Persentase sarana promosi Penanaman Modal	40%	75%	Naik
Indek Pelayanan Publik	3,86	4,17	Naik
Persentase ketersediaan data system informasi penanaman modal	100%	100%	Tetap

Dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Cilegon tahun 2021-2026, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) memiliki dua misi utama yang menjadi fokus perhatian. Misi pertama adalah "Menghadirkan Pemerintahan Daerah yang Profesional dan Akuntabel", yang bertujuan untuk menciptakan pemerintahan daerah yang berorientasi pada profesionalisme dan akuntabilitas. Sedangkan misi keempat adalah "Mewujudkan Kesejahteraan yang Merata", yang bertujuan untuk mendorong terciptanya kesejahteraan yang merata bagi seluruh masyarakat Kota Cilegon. Pada RPJMD tahun 2016-2021, misi pertama menetapkan beberapa target yang menjadi indikator kinerja, seperti Nilai Lakip (Laporan Kinerja Instansi Pemerintah), Indeks Reformasi Birokrasi, dan Indeks Kepuasan Masyarakat. Sementara itu, misi keempat menetapkan target untuk realisasi investasi sebagai indikator kinerja. Detail dari target-target tersebut tertera dalam tabel 3 berikut:

Tabel 3 Realisasi Kinerja RPJMD Tahun 2022  
 (Sumber: LAKIP DPMTSP 2022)

No	Indikator Sasaran Misi	Target	Realisasi	%
1	Nilai Lakip Perangkat Daerah	80	81,61	102
2	Indek Reformasi Birokrasi Perangkat Daerah	73,50	87,71	119
3	Indeks Kepuasan Masyarakat	76	84,63	111
4	Realisasi Investasi	8,5 T	32,954	388

Berdasarkan pencapaian kinerja yang telah dijabarkan sebelumnya, sebagian besar dari sasaran dan program yang ditetapkan dapat mencapai target pada tahun 2022. Namun, perlu dicatat bahwa masih terdapat beberapa kinerja yang belum mencapai target yang telah ditetapkan.

b. Orientasi Pada Pembaharuan

Orientasi pada pembaharuan adalah suatu pendekatan proaktif yang mengarahkan upaya dan kegiatan untuk melakukan perubahan positif dalam sebuah organisasi, sistem, atau proses. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi kelemahan atau area yang perlu ditingkatkan, dan kemudian mengimplementasikan perubahan yang relevan dan inovatif untuk mencapai peningkatan kinerja dan efisiensi. Hal ini melibatkan sikap terbuka terhadap perubahan, kemauan untuk mengadopsi praktik terbaik dan teknologi baru, serta kemampuan untuk beradaptasi dengan lingkungan yang terus berubah.

Dalam konteks DPMPTSP Kota Cilegon, mereka telah mengambil langkah-langkah inovatif untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Beberapa inovasi yang diterapkan di antaranya penggunaan Penandatanganan Digital (*Digital Signature*). DPMPTSP menggunakan penandatanganan digital dalam proses penandatanganan dokumen perizinan. Ini mempercepat dan mempermudah kinerja DPMPTSP, di mana kepala dinas dapat melakukan penandatanganan secara elektronik melalui komputer atau telepon genggam, tanpa harus melakukan penandatanganan manual dalam jumlah besar. Selain itu, penggunaan *Quick Response Code* (QR) pada tanda tangan digital juga membantu mencegah pemalsuan tanda tangan. Selanjutnya penggunaan Peta Potensi Investasi Digital. DPMPTSP menyediakan peta potensi investasi digital untuk memudahkan calon investor dalam mencari informasi tentang potensi investasi di Kota Cilegon. Peta ini menyediakan data real-time yang dapat diakses dengan mudah dan cepat 24 jam sehari, menggantikan cara sebelumnya yang menggunakan metode manual.

Dengan adanya inovasi-inovasi ini, DPMPTSP Kota Cilegon telah menunjukkan komitmennya pada perubahan positif untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

c. Pengembangan Etika Pelayanan

Pengembangan etika pelayanan merupakan langkah penting dalam meningkatkan dan memperkuat nilai-nilai etika dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan melibatkan pembentukan sikap, perilaku, dan budaya kerja yang profesional, transparan, jujur, responsif, adil, dan bertanggung jawab, DPMPTSP dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan berintegritas tinggi kepada masyarakat.

Untuk mewujudkan hal tersebut, DPMPTSP Kota Cilegon telah mengambil langkah konkret dengan berpedoman pada Keputusan Walikota Cilegon Nomor : 060/Kep.186-ORB/2022 yang mengatur Standar Operasional Prosedur Pelayanan Persyaratan Dasar Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Perizinan Lainnya, dan Non-perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cilegon. Dengan mengikuti standar operasional prosedur ini, DPMPTSP dapat memberikan pelayanan perizinan secara konsisten dan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Pengembangan etika pelayanan juga memiliki dampak positif dalam menciptakan lingkungan kerja yang berintegritas tinggi di DPMPTSP. Dengan adanya budaya kerja yang mengedepankan nilai-nilai etika, para pegawai di DPMPTSP diharapkan dapat bekerja dengan profesional dan bertanggung jawab dalam melayani masyarakat. Selain itu, upaya ini juga dapat

membangun kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah dan meningkatkan kepuasan serta keadilan dalam pelayanan publik.

Secara keseluruhan, pengembangan etika pelayanan adalah langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menjaga integritas serta kepercayaan masyarakat terhadap DPMPTSP Kota Cilegon.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan temuan dari penelitian yang disajikan, dapat disimpulkan bahwa penerapan E-government di DPMPTSP Kota Cilegon telah berhasil dengan baik. Faktor-faktor yang mendukung keberhasilan penerapan ini termasuk dukungan dari visi misi dan regulasi pemerintah, upaya sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat, konsistensi dalam penggunaan teknologi dan komunikasi, serta ketersediaan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi informasi, dan anggaran yang memadai.

Dalam hal pelayanan publik, DPMPTSP Kota Cilegon telah menunjukkan akuntabilitas melalui pelaporan kinerja dan pengukuran kinerja secara sistematis. Adanya mekanisme evaluasi dan analisis terhadap kinerja juga menjadi bukti komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan menerapkan aplikasi SIPECI, pelayanan publik di DPMPTSP menjadi lebih efisien dan berkualitas, memberikan manfaat bagi pemerintah dan masyarakat dengan kemudahan akses dalam mengurus perizinan secara online. DPMPTSP Kota Cilegon juga berhasil meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik dengan berkolaborasi dengan pemerintah Cilegon dan mengadopsi inovasi teknologi. Langkah ini mendukung pertumbuhan ekonomi dan investasi di kota tersebut.

Secara keseluruhan, penerapan E-government di DPMPTSP Kota Cilegon memberikan manfaat positif dan membawa kemajuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk menghadapi tantangan yang ada, perlu dilakukan upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kompetensi, sosialisasi, dan konsistensi dalam penerapan E-government, serta mengembangkan etika pelayanan sebagai dasar yang kuat untuk memastikan pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya.

#### REFERENSI

- BantenNews.co.id. 2018. "DPMPTSP Kota Cilegon Dalam Keberhasilan Pertumbuhan Investasi." <https://www.bantennews.co.id/dpmptsp-kota-cilegon-dalam-keberhasilan-pertumbuhan-investasi/>.
- Berita daerah kota cilegon. 2016. Peraturan walikota cilegon nomor 60 tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
- Donny Ermawan. 2017. "Pengaruh Globalisasi Terhadap Eksistensi Kebudayaan Daerah Di Indonesia." *Jurnal Kajian Lemhannas RI* 32.
- dpmtsp. 2017. "DPMPTSP Kota Cilegon Dalam Keberhasilan Pertumbuhan Investasi." <https://dpmptsp.cilegon.go.id/dpmptsp-kota-cilegon-dalam-keberhasilan-pertumbuhan-investasi/>.
- Irni Yustina, dan Ahmad Zainuri. 2022. "Efektivitas Sistem Informasi Perizinan Elektronik Cilegon

- (Sipeci) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp) Kota Cilegon." *Journal of research and development on public policy* 1(3): 87–103.
- Kadek Wiwin Dwi Wismayanti, and Putu Eka Purnamaningsih. 2022. "PENERAPAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E- GOVERNMENT DALAM PROGRAM LAYANAN PERIZINAN ONLINE (LAPERON) DI DPMPTSPKABUPATEN BADUNG." Page 1 JURNAL CAKRAWARTI.
- Kartika Setianingrum, H. I Nyoman Sumaryadi, and Ella Wargadinata. 2020. "Penerapan E-government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat." *Visioner* 12(4): 843–54.
- Muchlisin Riadi. 2020. "E-Government (Pengertian, Tujuan, Jenis Dan Strategi Pengembangan)." <https://www.kajianpustaka.com/2020/01/e-government-pengertian-tujuan-jenis-dan-strategi-pengembangan.html>.
- Muhamad Ngafifi. 2014. "Kemajuan Teknologi Dan Pola Hidup Manusia Dalam Perspektif Sosial Budaya." *Jurnal Pembangunan Pendidikan: Fondasi dan Aplikasi* 2(1): 33–47.
- Pramono, Bagus, Pemerintah Daerah, and Kota Pontianak. 2019. XI *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah E-Government Implementation Evaluation in Local Government Agency in Pontianak Regency*. [www.pontianakkota.go.id/kecamatan-pontianak-](http://www.pontianakkota.go.id/kecamatan-pontianak-).
- Rahmadi. 2011. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Antasari Press.
- Rahmawati, Rahmawati, and Dwinur Febriana. 2022. "Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Selatan." *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*: 269–74.
- Richardus Eko Indrajid. 2016. "Electronic Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital." Andi: xvi+166.
- Richardus Eko Indrajit. 2016. *Konsep Dan Strategi Electronic Government*. Nias Utara: Preinexus.
- Wali Kota Cilegon. 2022. *Standar Pelayanan Persyaratan Izin Berusaha, Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Perizinan Lainnya Dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cilegon*.

**Disclaimer/Publisher's Note:** The statements, opinions and data contained in all publications are solely those of the individual author(s) and contributor(s) and not of MDPI and/or the editor(s). MDPI and/or the editor(s) disclaim responsibility for any injury to people or property resulting from any ideas, methods, instructions or products referred to in the content.