

## PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN PERIZINAN ONLINE MELALUI “SIMPONIE” DI DPMPTSP KABUPATEN SERANG

Gea Tamara<sup>1(a)</sup>, Agus Widiyarta<sup>2(b)</sup>

<sup>1,2</sup>Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
<sup>a)</sup>geatamara01@gmail.com, <sup>b)</sup>agus\_widiyarta.adneg@upnjatim.ac.id

### INFORMASI ARTIKEL

#### Article History:

Dikirim:

04-01-2022

Diterbitkan Online:

01-03-2023

#### Kata Kunci:

E-Government, Pelayanan Perizinan, DPMPTSP, SIMPONIE

#### Keywords:

E-Government, Licensing Service, DPMPTSP, SIMPONIE

#### Corresponding Author:

geatamara01@gmail.com

### ABSTRAK

Munculnya tuntutan dari masyarakat terhadap pelayanan publik, mendorong pemerintah pusat dan daerah yang ada untuk menggunakan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dikenal dengan *e-government*. Salah satu perangkat daerah yang memanfaatkan *e-government* dalam memberikan pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan adalah DPMPTSP Kabupaten Serang yang saat ini dilakukan secara *online* melalui SIMPONIE. Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis penerapan *e-government* dalam pelayanan perizinan *online* melalui SIMPONIE di DPMPTSP Kabupaten Serang. Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah elemen sukses penerapan *e-government* berdasarkan hasil kajian dan riset *Harvard JFK School of Government* yang di antaranya adalah *support*, *capacity*, dan *value*. Hasil penelitian menunjukkan dalam penerapan SIMPONIE di DPMPTSP Kabupaten Serang dapat dikatakan sukses. Hal ini dilihat dari adanya dukungan berupa visi misi, peraturan, serta adanya sosialisasi. Penerapan SIMPONIE ini juga memberikan manfaat seperti pelayanan menjadi lebih mudah dan tidak membutuhkan waktu yang lama, hanya saja dalam penerapannya masih ditemukan kendala jaringan yang membuat SIMPONIE terkadang tidak dapat diakses.

### ABSTRACT

The emergence of demands from the public for public services, encourages the existing central and local governments to use information technology in the implementation of public services known as *e-government*. One of the regional government that utilizes *e-government* in providing public services, especially licensing services, is the DPMPTSP Serang Regency which is currently carried out online through SIMPONIE. This study aims to analyze the implementation of *e-government* in online licensing services through SIMPONIE in DPMPTSP Serang Regency. The research method in this study uses qualitative with a descriptive approach. Data collection techniques in the form of interviews, observations, and documentation. The theory used in this research is a successful element of implementation *e-government* based on the results of studies and research of the *Harvard JFK School of Government*, including *support*, *capacity*, and *value*. The results of the study show that the implementation of SIMPONIE in the DPMPTSP Serang Regency can be said to be a success. This can be seen from the support in the form of vision and mission, regulations, and socialization. The implementation of SIMPONIE also provides benefits such as easier service and does not take a long time, it's just that in its implementation there are still network constraints that make SIMPONIE sometimes inaccessible.

#### DOI:

<https://doi.org/10.24036/jmiap.v5i1.571>



## PENDAHULUAN

Mengingat kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang sangat tinggi, sehingga masyarakat menuntut aparat pemerintah untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, efisien dan efektif. (Suryadevi & Fanida, 2020). Munculnya tuntutan tersebut membuat peran pemerintah pada sektor publik lebih dominan dari sektor swasta, sehingga pemerintah perlu melakukan perubahan struktur birokrasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagaimana dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Bab II Pasal 3b yang menyatakan bahwa terwujudnya pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik (Rahmawati & Hertati, 2022).

Pelayanan publik di Indonesia masih dianggap kurang oleh sebagian masyarakat. Hal ini sejalan dengan laporan masyarakat yang diterima Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2019 terkait penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang perizinan di Indonesia. Laporan ini merupakan bentuk kekecewaan masyarakat mengenai kurangnya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah (Styareni & Fanida, 2021). Dalam laporan ini permasalahan penundaan berlarut memiliki presentase paling tinggi yakni sebesar 40,2%, lalu penyimpangan prosedur sebesar 32,3%, dan tak memberikan pelayanan sebesar 15% (Ombudsman RI, 2019).

Sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik, pemerintah pusat serta pemerintah daerah terdorong untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang disebut *Electronics Government (e-gov)*. Hal ini tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yang menjelaskan bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, transparan, efektif, berkualitas, akuntabel, serta terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) atau *e-government*. Salah satu perangkat daerah di Kabupaten Serang yang memanfaatkan *e-government* untuk melayani publik khususnya bidang perizinan adalah DPMPTSP Kabupaten Serang.

Pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Serang saat ini sudah secara *online* melalui SIMPONIE (Sistem Informasi Manajemen Perizinan *Online*). Hal ini sebagai

bentuk memanfaatkan *e-government* dan untuk mempermudah masyarakat yang ingin mengajukan izin. Pelayanan perizinan yang awalnya terkonsentrasi di satu tempat diubah menjadi pelayanan secara online dengan memanfaatkan akses internet (Widiyarta et al., 2017). Masyarakat atau pemohon tidak perlu datang untuk menyerahkan berkas ke kantor, pemohon dapat langsung menggunggah berkas persyaratan administrasi pada SIMPONIE. Pelayanan ini dapat diakses pemohon pada situs [www.simponie.serangkab.go.id](http://www.simponie.serangkab.go.id). Tentunya hal ini memudahkan pemohon dalam pengajuan permohonan perizinan karna SIMPONIE dapat diakses dimana pun.

Namun, nyatanya pada tahun 2022 sampai dengan bulan september ini masih terdapat 716 permohonan perizinan yang ditolak. Padahal pada tahun 2022 sampai dengan bulan september total permohonan perizinan yang masuk sebanyak 1.467 yang dapat dikatakan jumlah yang ditolak ini setengahnya dari total permohonan yang masuk. Oleh karena itu, hal ini menimbulkan permasalahan, apakah dengan adanya SIMPONIE ini pelayanan perizinan justru menjadi lebih sulit atau memang dari masyarakat itu sendiri yang masih belum mengerti penggunaan SIMPONIE dalam pelayanan perizinan secara online, sehingga menyebabkan masih banyaknya permohonan yang ditolak.

Pada dasarnya perizinan ini penting, sebab ada beberapa kegiatan masyarakat yang memang perlu mengantongi izin karena dengan adanya izin menandakan bahwa kegiatan yang dilaksanakan tersebut legal. Contohnya bagi tenaga kesehatan seperti yang tertuang dalam Pasal 86 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan disebutkan bahwa bagi tenaga kesehatan yang tidak memiliki izin dapat dipidana dengan denda paling banyak seratus juta rupiah.

Dengan adanya SIMPONIE ini seharusnya pelayanan perizinan menjadi lebih mudah dan cepat, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam proses pengurusan izin. Sehingga masyarakat dapat merasakan manfaat dari diterapkannya SIMPONIE, sebab manfaat menjadi salah satu elemen sukses penerapan *e-government*. Selaras dengan hal tersebut, dalam jurnal Triyanto et al., (2019) menunjukkan bahwa masyarakat selaku penerima pelayanan belum dapat merasakan manfaat yang maksimal dari penerapan *e-government* pada E-Kes di Puskesmas Rawat Inap Kota Bengkulu karena

belum bisa diakses untuk pelayanan kesehatan. Sementara itu, dalam jurnal Diva & RFS, (2021) menunjukkan bahwa masyarakat merasakan manfaat dari diterapkannya aplikasi SITANJAK di Dinsos Kota Pekanbaru, sebab masyarakat mendapat kemudahan yang dimana masyarakat tidak perlu datang langsung ke lokasi untuk membuat permohonan.

Selain itu masih terdapat keluhan masyarakat yang tidak dapat mengakses SIMPONIE, sebagai berikut:



**Gambar 1. Keluhan Masyarakat Terkait SIMPONIE**

Sumber: Ulasan DPMPTSP Kabupaten Serang Pada Laman Google

Penerapan SIMPONIE berdasarkan ulasan masyarakat di atas pada laman *google*, menunjukkan masih terdapat keluhan yang dimana beberapa masyarakat tidak dapat mengakses SIMPONIE untuk keperluan pelayanan perizinan. Dalam hal ini SIMPONIE sebagai sarana bagi masyarakat untuk mengajukan permohonan perizinan seharusnya mudah untuk diakses masyarakat. Selaras dengan hal tersebut dalam Indrajit (2016) menyebutkan bahwa dalam penerapan *e-government*, pemerintah harus memiliki infrastruktur teknologi informasi yang memadai sebab tersedianya infrastruktur teknologi adalah kunci sukses penerapan *e-government*.

Sebagaimana uraian di atas, penerapan SIMPONIE dalam pelayanan perizinan *online* di DPMPTSP Kabupaten Serang, maka perlu dilihat melalui elemen-elemen yang mendukung suksesnya penerapan SIMPONIE. Beberapa elemen tersebut di antaranya adalah *support*, *capacity*, dan *value* (Indrajit, 2016). Tujuan penelitian ini yaitu "Untuk mengetahui penerapan *e-government* dalam pelayanan perizinan *online* melalui SIMPONIE di DPMPTSP Kabupaten Serang".

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Alasan menggunakan metode deskriptif kualitatif dalam penelitian ini yaitu karena sifat masalah yang diteliti, penelitian ini berupaya untuk

menganalisis penerapan SIMPONIE dalam pelayanan perizinan online di DPMPTSP Kabupaten Serang.

Fokus penelitian ini menggunakan indikator elemen sukses penerapan *e-government* berdasarkan hasil kajian dan riset *Harvard JFK School of Government* yang di antaranya adalah *support*, *capacity*, dan *value* (Indrajit, 2016). Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik penentuan informan berupa *purposive sampling* dan *snowball sampling*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Aparatur pemerintah pusat dan daerah dalam memberikan pelayanan publik terdorong untuk memanfaatkan teknologi informasi yang disebut dengan *e-government*. Berdasarkan uraian di atas, peningkatan pelayanan publik dalam hal pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Serang melalui SIMPONIE dapat dianalisis menggunakan indikator elemen sukses penerapan *e-government* berdasarkan hasil kajian dan riset *Harvard JFK School of Government* yang di antaranya yaitu, *support*, *capacity*, dan *value* (Indrajit, 2016). Fokus tersebut digunakan sebagai analisis penerapan *e-government* dalam pelayanan perizinan *online* melalui SIMPONIE di DPMPTSP Kabupaten Serang.

### *Support*

Elemen *support* ini selaras dengan teori elemen sukses penerapan *e-government* dalam Indrajit, (2016) merupakan elemen pertama dan terpenting yang perlu pemerintah miliki untuk suksesnya penerapan SIMPONIE. Tanpa adanya keinginan dari kalangan pejabat publik dan politik yang sungguh-sungguh dalam menerapkan *e-government*, SIMPONIE tidak dapat berjalan sesuai dengan harapan. Oleh sebab itu, dengan adanya dukungan dari berbagai pihak pemerintahan, dapat mensukseskan penerapan SIMPONIE. Adapun bentuk dukungan tersebut yaitu, 1) adanya visi dan misi, 2) adanya peraturan yang jelas, dan 3) adanya sosialisasi. Dalam penerapan SIMPONIE ini DPMPTSP Kabupaten Serang memiliki visi misi memberikan dukungan berupa kemudahan pelayanan perizinan kepada masyarakat terutama bagi tenaga kesehatan, serta memberikan pelayanan yang cepat serta tidak berbelit-belit. Semenjak adanya SIMPONIE untuk mengajukan permohonan

perizinan masyarakat tidak perlu datang ke kantor, melainkan cukup menyiapkan akses internet dan berkas yang diperlukan, selanjutnya mengunggah berkas tersebut pada SIMPONIE. Selama berkas yang diunggah pemohon sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan, permohonan perizinan tidak akan ditolak dan penerbitan perizinan tidak memerlukan waktu yang lama. Tentunya hal ini memudahkan masyarakat dalam pengajuan permohonan perizinan karena SIMPONIE dapat diakses dimana pun, pelayanan perizinan menjadi cepat dan tidak berbelit-belit kepada masyarakat yang ingin mengajukan permohonan perizinan.

Penerapan SIMPONIE di DPMPTSP Kabupaten Serang berdasarkan hasil penelitian menunjukkan adanya pedoman penerapan SIMPONIE yang diatur dalam Peraturan Bupati Serang Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang. Secara lebih rinci penerapan SIMPONIE tertuang dalam Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang Nomor 900/Kep.034-DPMPTSP/2018 Tentang Penetapan Aplikasi SIMPONIE Sebagai Sarana Pelayanan Perizinan Secara Elektronik. Dari regulasi yang telah ada ini dapat mendukung penerapan SIMPONIE sebagai sarana perizinan *online* untuk terus dikembangkan dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan perizinan bagi tenaga kesehatan.

Sosialisasi SIMPONIE juga telah dilaksanakan DPMPTSP Kabupaten Serang berbarengan dengan memberikan pelayanan pada masyarakat. Selain itu, sosialisasi dilakukan dengan turun langsung ke lapangan melalui mobil keliling yang *stand by* di lokasi tertentu. Sosialisasi terkait SIMPONIE juga dilakukan apabila ada permintaan dari masyarakat.

### **Capacity**

*Capacity* dalam teori elemen sukses penerapan *e-government* (Indrajit, 2016) merupakan unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah yang sangat berperan penting. Adapun tiga sumber daya yang perlu dipenuhi yakni, 1) sumber daya finansial, 2) infrastruktur teknologi informasi, serta 3) sumber daya manusia. Berdasarkan

hasil penelitian menunjukkan dalam penerapan SIMPONIE, tidak membutuhkan anggaran yang besar, karena anggaran yang dibutuhkan untuk pemeliharaan *server* dan internet saja. Infrastruktur yang ada pada DPMPTSP Kabupaten Serang dalam penerapan SIMPONIE berdasarkan hasil penelitian sudah memadai, seperti komputer dan *printer* yang digunakan untuk mengakses SIMPONIE, penginputan data, penyimpanan data dan lain-lain. Namun, yang masih menjadi kendala adalah terkait jaringan atau internet yang menyebabkan SIMPONIE terkadang tidak dapat diakses. Untuk SDM yang menunjang kesuksesan penerapan SIMPONIE dengan cara memberdayakan SDM yang ada dan untuk meningkatkan kemampuan SDM diadakan bimtek. SDM dibagi berdasarkan hak akses yang diberikan. Hal ini dimaksudkan untuk memperjelas tugas serta tanggung jawab masing-masing dan memudahkan koordinasi antar bagian.

### **Value**

Dalam Indrajit, (2016) manfaat menjadi salah satu elemen sukses penerapan *e-government*. Besarnya manfaat yang diperoleh dari adanya penerapan *e-government* tidak hanya ditentukan oleh pemerintah itu sendiri, tetapi juga masyarakat selaku pengguna sekaligus penerima layanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Penerapan *e-government* dirasa kurang apabila tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya penerapan *e-government*.

Penerapan SIMPONIE bagi DPMPTSP Kabupaten Serang selaku penyelenggara pelayanan perizinan memberikan manfaat diantaranya pelayanan menjadi lebih cepat, serta dapat meminimalisir hal-hal yang tidak diinginkan saat tatap muka secara langsung dan meminimalisir hilangnya berkas karena saat ini untuk arsip sudah *digital*. Sementara itu, bagi masyarakat selaku penerima layanan merasakan manfaat dari diterapkannya SIMPONIE ini untuk melakukan permohonan perizinan tidak perlu datang ke kantor karena dilakukan secara *online*. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat diuntungkan dengan adanya penerapan SIMPONIE dalam pelayanan perizinan secara *online* karena memberi kemudahan bagi masyarakat. Selain itu masyarakat dapat menghemat biaya. Hanya aja saja terkadang SIMPONIE tidak dapat diakses masyarakat saat ingin mengajukan permohonan perizinan.

## PENUTUP

Penerapan SIMPONIE dalam pelayanan perizinan *online* di DPMPTSP Kabupaten Serang dapat dikatakan sukses. Hal ini dilihat dari adanya *support* atau dukungan dari pemerintah berupa visi dan misi untuk mensukseskan penerapan SIMPONIE, adanya dukungan berupa peraturan yang mengatur penerapan SIMPONIE, serta adanya sosialisasi. Pada elemen *capacity* menunjukkan bahwa sumber daya finansial yang dibutuhkan dalam penerapan SIMPONIE tidak besar, selanjutnya untuk sumber daya manusia yang ada diberdayakan. Pada elemen *value* menunjukkan DPMPTSP Kabupaten Serang merasakan manfaat dari diterapkannya SIMPONIE seperti dapat meminimalisir hal-hal yang tidak diinginkan saat tatap muka secara langsung. Bagi masyarakat dengan adanya SIMPONIE ini memberikan kemudahan dalam permohonan perizinan. Hanya saja dalam penerapan SIMPONIE ini masih terkendala di jaringan sehingga membuat SIMPONIE terkadang tidak dapat diakses.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cantika, D., & RFS, H. T. (2021). Elemen Sukses Pelayanan E-Government dalam Penanggulangan Kemiskinan di Dinas Sosial Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*, 9(1), 49–60. <https://doi.org/10.31629/juan.v9i1.3228>
- Indrajit, R. E. (2016). Konsep dan Strategi Electronic Government. *Electronic Government*, 8(4). [https://www.academia.edu/30100450/Electronic\\_Government](https://www.academia.edu/30100450/Electronic_Government)
- Ombudsman RI. (2019). Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2019. *Ombudsman Republik Indonesia*, 12.
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Rahmawati, D. F. A., & Hertati, D. (2022). Inovasi Program Aplikasi Surabaya Single Window Alfa Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Online. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 11(2), 154–164.
- Ramadhani Karina Suryadevi; Eva Hany Fanida, S.AP., M. A. (2020). Inovasi Program Online Single Submission (OSS) Dalam Layanan Izin Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 8(1). <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/32573>
- Styareni, A. A. 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*, 63–76. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n1.p63-76>
- Triyanto, D., Efendi, S., Publik, A., Hazairin, U. P., & Bengkulu, S. H. (2019). Analisis Penerapan Elektronik Kesehatan (E-Kes) di Puskesmas Rawat Inap Kota Bengkulu. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 9(2), 158–165. <http://ojs.uma.ac.id/index.php/jap>
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan.
- Widiyarta, A., Suratnoaji, C., & Sumardjijati, S. (2017). Pola Perilaku Masyarakat Terhadap Penggunaan Program Surabaya Single Window (SSW) Sebagai Perizinan Online Dalam Upaya Menekan Tindakan Korupsi, Kolusi, Dan Nepotisme Di Surabaya. *Dinamika Governance*, 16(2), 231. <https://doi.org/10.30649/phj.v16i2.67>