

**PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PERIZINAN DI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA BEKASI TAHUN 2020**

¹**Violenta Lytania Pursida**

²**Iyep Saefulrahman**

³**Neneng Yani Yuningsih**

Email: violenta18001@mail.unpad.ac.id

Abstract

This research is entitled “The Implementation of E-government in Licensing Services at Investment and One-Stop Integrated Service of Bekasi City in 2020”. This research is motivated by problems in the implementation of e-government in the online licensing services and the transition in government administration that uses information and communication technology. The local government through Investment and One-Stop Integrated Service of Bekasi City made an innovation Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) which aims to give an easiness to public to take care of permits. The purpose of this research is to describe and analysis how the implementation of e-government in licensing services at Investment and One-Stop Integrated Service of Bekasi City in 2020 through the theory of the Stages Model of E-government which consist of four (4) steps are namely web presence, interaction, transaction and transformation. The method used is qualitative method. The collection data used is interview, documentation, and literature study. The data analysis used is data reduction, data display, conclusion drawing. Based on the research results, the application of e-government through the SILAT at Investment and One-Stop Integrated Service of Bekasi City in 2020 was not yet optimally, this caused by some resistor factors both internal and external are SILAT server crash, slow response to public complaints and lack of understanding from people about how to use SILAT.

Keywords: Electronic Government, Licensing Service, SILAT

Abstrak

Penelitian ini berjudul “Penerapan E-government dalam Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bekasi tahun 2020”. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan dalam penerapan e-government pada pelayanan perizinan online dan adanya transisi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Pemerintah Kota Bekasi melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi membuat suatu inovasi Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan. Tujuan dari penelitian ini

adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana penerapan *e-government* dalam pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi tahun 2020 ditinjau dari teori *Stages Model of E-Government* yang terdiri dari empat (4) tahapan yaitu *web presence*, *interaction*, *transaction*, dan *transformation*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian, penerapan *e-government* melalui SILAT di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi belum berjalan dengan optimal, hal ini disebabkan oleh beberapa faktor penghambat baik dari internal maupun eksternal seperti gangguan server, respon yang lambat terhadap keluhan masyarakat dan kurangnya pemahaman dari masyarakat dalam menggunakan SILAT.

Kata Kunci: *Electronic Government*, Pelayanan Perizinan, SILAT

Latar belakang/Pendahuluan

Undang-Undang Dasar 1945 pada alinea ke-4 mengamanatkan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik merupakan pelayanan yang menjadi hak warga negara Indonesia yang harus diberikan oleh pemerintah, sesuai yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada Pasal 5, ayat 1 menyebutkan bahwa ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik serta pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi merupakan pelayanan publik yang menghasilkan berbagai produk dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu

wujud dari pelayanan administratif adalah pelayanan perizinan.

Di Indonesia kondisi pelayanan perizinan masih diwarnai dengan prosedur yang berbelit-belit, biaya yang tidak transparan, akses yang sulit, waktu penyelesaian yang tidak jelas dan banyaknya praktik pungutan liar.¹ Pada awalnya, pelayanan perizinan dilakukan dengan cara manual yaitu masyarakat harus langsung datang ke kantor perizinan setempat dan beberapa instansi pemerintahan terkait dengan membawa dokumen-dokumen yang diperlukan untuk mengurus perizinannya. Sehingga banyak masyarakat yang mengeluh karena prosesnya yang rumit, biaya yang relatif mahal dan waktu penyelesaian izin yang cukup lama. Dengan kondisi yang demikian, maka tidak menutup kemungkinan ditemukannya praktek nepotisme, kolusi dan pemberian

¹ Zulfikar, Waluyo. 2019. "*Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan di Kabupaten Bekasi*" diakses pada 15 Maret 2022.

sejumlah uang untuk mempercepat proses pengurusan perizinan.²

Saat ini, perkembangan yang terjadi pada masyarakat di Indonesia sudah semakin pesat, kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks sangatlah penting untuk diperhatikan. Masyarakat menuntut akan adanya pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau dan prosedur pelayanan yang lebih sederhana atau tidak berbelit-belit, baik itu pelayanan ditingkat pusat maupun di daerah. Diera digital, pada bidang pemerintahan diharapkan mampu untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang baik demi tercapainya segala kebutuhan. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dengan menggunakan sistem digital pada bidang pemerintahan disebut dengan *electronic government*. Istilah *electronic government* atau *e-government* merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh organisasi pemerintahan agar organisasi tersebut menjadi lebih efektif dan transparan.

E-government menjadi salah satu solusi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien di Indonesia. Penerapan *e-government* di Indonesia sudah mulai diterapkan dan didukung melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi

Pengembangan *E-government*. Pemerintah terus berupaya untuk melakukan penyempurnaan dan pengembangan dalam penerapan *e-government* di Indonesia, hal ini dapat dilihat dengan adanya kebijakan seperti Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Menurut informasi yang didapat dari Ombudsman Republik Indonesia, pelayanan publik yang paling banyak keluhan adalah mengenai perizinan, terutama pada perizinan pemerintah daerah. Banyak masyarakat yang mengeluhkan pelayanan publik dari penyelenggara negara, karena birokrasi yang rumit membuat masalah yang mudah diselesaikan menjadi rumit.³ Pelayanan perizinan berbasis *online* merupakan salah satu inovasi pelayanan dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang efektif dan efisien, salah satunya yaitu dengan menerapkan *e-government* dalam melaksanakan pelayanan perizinan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, dapat diketahui bahwa sebelum menggunakan sistem berbasis elektronik, kondisi pelayanan perizinan di Kota Bekasi masih dilaksanakan secara manual. Masyarakat harus langsung datang ke kantor perizinan dengan membawa dokumen-dokumen yang dibutuhkan, sehingga menyebabkan antrian yang cukup panjang dari masyarakat yang

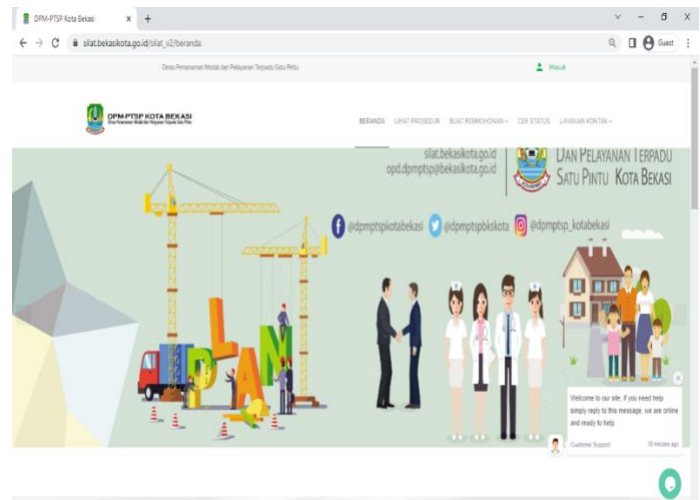
² Hanida, Rozidateno Putri, dkk. 2020. "Strategi Eliminasi Praktik Korupsi pada Pelayanan Perizinan dan Pengawasan Penanaman Modal" diakses pada 15 Maret 2022.

³ Jabar.tribunnews.com/2017/09/10/ini-lho-permasalahan-pelayanan-publik-yang-paling-sering-dikeluhkan-masyarakat-?page=all diakses pada 18 Maret 2022.

ingin mengajukan permohonan perizinan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi⁴. Banyak masyarakat yang mengeluh rumitnya mengurus perizinan karena prosesnya berbelit-belit, memakan waktu, tenaga dan biaya yang sangat banyak serta lambatnya pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi. Menanggapi hal tersebut, Pemerintah Kota Bekasi melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi berupaya untuk menciptakan inovasi dengan memanfaatkan teknologi digital yang bernama Sistem Layanan Perizinan Terpadu atau SILAT, yang diatur dalam Peraturan Walikota Bekasi Nomor 47 Tahun 2017 tentang Pelayanan Perizinan E-permit (Perizinan *Online*) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi.

SILAT merupakan sistem pelayanan perizinan *online* berbasis *website* untuk memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi-informasi mengenai perizinan dimana dan kapan saja. SILAT dapat diakses oleh seluruh masyarakat Kota Bekasi melalui laman www.silat.bekasikota.go.id. Hingga saat ini kegiatan pelayanan perizinan di Kota Bekasi sudah dilakukan melalui sistem tersebut, mulai dari informasi seputar perizinan dan persyaratannya, melakukan permohonan perizinan, cek status perizinan, melakukan pengaduan

online dan melakukan cetak mandiri dokumen perizinan. Seiring berjalannya waktu, pada tahun 2020 Pemerintah Kota Bekasi mengeluarkan Keputusan Walikota Nomor 060/Kep.450-Org/VIII/2020 tentang Pelimpahan Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan Di Lingkungan Pemerintah Kota Bekasi. Berdasarkan kebijakan tersebut terdapat 35 jenis perizinan yang kewenangan penandatangannya dilimpahkan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi. Beberapa contoh jenis izin tersebut yaitu surat izin dokter, surat izin perawat, izin praktik tukang gigi, dan lain sebagainya. Berikut merupakan tampilan utama halaman SILAT:



Tampilan Halaman SILAT tahun 2020

Sumber: silat.bekasikota.go.id

⁴ Spiritnews.co.id/2018/11/09/warga-keluhkan-layanan-perizinan-dpmpptsp-dan-

disdagperin-saling-lempar/ diakses pada 10 September 2022.

Dari gambar diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar *website* SILAT telah menyediakan informasi-informasi dasar terkait dengan perizinan yang disusun dalam katalog menu dan sub menu. Keberadaan SILAT memberikan manfaat yang besar bagi masyarakat Kota Bekasi karena proses pengajuan perizinan menjadi lebih sederhana dan dapat meminimalisir waktu pengurusan karena dapat dilakukan secara *online*.

Penyelenggaraan SILAT di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi tidak terlepas dari permasalahan. Secara pelaksanaannya sudah berjalan namun belum optimal, karena masih terdapat beberapa permasalahan seperti server SILAT pada beberapa waktu masih sering bermasalah, mengalami gangguan *error* atau *down* saat akan digunakan. Lalu, petugas yang kurang respon terhadap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Selain itu, terdapat permasalahan lain yaitu masih adanya masyarakat yang tidak paham dan tidak mampu akan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi sebagai media pelayanan perizinan saat ini khususnya pada sistem SILAT, sehingga membuat masyarakat masih sering mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem SILAT. Kondisi tersebut juga dapat menyebabkan terhambatnya proses pengurusan perizinan sehingga tidak dapat berjalan dengan optimal.

Untuk mengetahui penerapan *e-government* pada SILAT di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi,

penulis menggunakan teori *Stages Model of E-Government* menurut Gartner Group (dalam Khristianto, 2007), yang mencakup empat tahapan yaitu *web presence*, *interaction*, *transaction* dan *transformation*.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, tujuan penelitian dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana penerapan *e-government* dalam pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi Tahun 2020.
2. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan hal-hal yang menjadi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman (SWOT) yang dihadapi pada penerapan *e-government* dalam pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi Tahun 2020.
3. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan upaya yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi terhadap kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman (SWOT) tersebut.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu

metode penelitian kualitatif, sehingga penulis berupaya menggambarkan dan mendeskripsikan kehidupan sosial atau apa yang dialami oleh subjek penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa wawancara dan dokumentasi. Penulis juga memerlukan studi pustaka untuk mendapatkan teori-teori atau konsep-konsep yang berhubungan dengan penelitian dan dapat dijadikan landasan.

Dalam penelitian ini, pengelolaan data dan informasi akan menggunakan tiga aspek analisis data menurut Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2019:323-330) yang terdiri dari reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan kesimpulan/verifikasi (*conclusion drawing/verification*). Terkait penelitian yang dilakukan, dalam penelitian ini penulis juga menggunakan teknik analisis SWOT yaitu *strength* (kekuatan), *weakness* (kelemahan), *opportunity* (peluang), dan *threat* (ancaman).

Hasil Penelitian dan Pembahasan

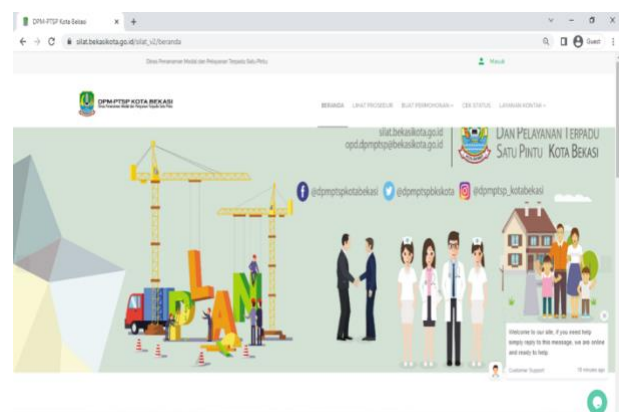
Penerapan *E-government* dalam Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi Tahun 2020

Tampilan Web (*Web Presence*)

Tahap *web presence* diwujudkan dengan menghadirkan sebuah *website* pemerintah bernama Sistem Layanan Perizinan Terpadu atau SILAT. *Website* tersebut dapat diakses melalui

www.silat.bekasikota.go.id oleh seluruh masyarakat di Kota Bekasi. SILAT merupakan suatu inovasi dari pelayanan perizinan yang dibuat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi untuk memberikan pelayanan perizinan berbasis elektronik kepada masyarakat di Kota Bekasi.

Penerapan sistem SILAT memberikan manfaat yang baik untuk masyarakat di Kota Bekasi. Salah satunya yaitu mempermudah proses perizinan, karena sekarang masyarakat yang akan mengajukan permohonan perizinan tidak perlu melewati birokrasi yang berbelit-belit, berbeda dengan saat sebelum adanya sistem SILAT dimana pengajuan perizinan dilakukan secara manual. Masyarakat harus langsung datang ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi dan beberapa kantor pemerintahan terkait untuk melengkapi dokumen-dokumen yang diperlukan, sehingga hal tersebut memakan waktu yang cukup lama. Sementara itu, setelah adanya SILAT maka semua proses perizinan sudah dapat dilakukan secara *online* melalui *website* SILAT.



Tampilan Halaman SILAT tahun 2020

Sumber: silat.bekasikota.go.id

Dari gambar diatas, dapat dilihat tampilan halaman *website* SILAT pada tahun 2020. Sebagian besar informasi-informasi yang ditampilkan dalam *website* tersebut disusun secara katalog menu yang terdiri dari dua bagian yaitu menu dan sub menu. Dalam penerapannya, SILAT masih terdapat kekurangan-kekurangan yang menyebabkan sebagian masyarakat mengalami beberapa kendala seperti halaman *website* yang sulit discroll dan data yang tidak terkirim ke sistem SILAT apabila pemohon menggunakan *handphone* saat mengakses *website* SILAT. Penyebab lainnya yaitu *website* SILAT menggunakan bahasa-bahasa teknologi sehingga masyarakat kurang memahami dalam menggunakan SILAT karena bahasa-bahasa tersebut sulit dimengerti. Selain itu, server SILAT yang mengalami gangguan error, sehingga baik pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi maupun masyarakat tidak dapat mengakses *website* tersebut untuk sementara waktu hingga *website* tersebut dapat digunakan kembali.

Selanjutnya, penerapan SILAT juga masih terjadi kendala lain terlebih bagi orang-orang yang belum terbiasa menggunakan layanan publik berbasis *online* yaitu adanya ketidakpahaman dari masyarakat. Masalah ini ditemukan oleh penulis saat melakukan

penelitian dan wawancara dengan informan penelitian yaitu masih ada masyarakat Kota Bekasi yang belum mengetahui menggunakan SILAT. Kemudian, faktor usia dan keterbatasan pengetahuan teknologi informasi juga menjadi penyebab masyarakat yang kurang memahami menggunakan sistem tersebut. Selain itu, adanya ketidakpahaman tersebut disebabkan karena kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi mengenai sistem SILAT kepada masyarakat di Kota Bekasi.

Interaksi (Interaction)

Tahap *interaction* diwujudkan dengan menyediakan fasilitas interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Fasilitas interaksi yang disediakan berfungsi sebagai alat komunikasi antara pemerintah dan masyarakat dengan menggunakan teknologi internet dan fasilitas multimedia lainnya. Pemerintah menyediakan kanal-kanal agar masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu menggunakan teknologi internet yang memungkinkan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

Website SILAT telah terdapat fasilitas interaksi yaitu berupa *email*, nomor telepon dan live chat. Selain itu, dalam *website* SILAT juga telah mencantumkan akun facebook, twitter dan youtube milik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi. Selain itu, dalam *website* SILAT juga telah terdapat fitur saran dan pengaduan. Fasilitas ini

berfungsi untuk menampung aspirasi masyarakat baik dalam bentuk keluhan, informasi maupun saran demi keberlangsungan *website* SILAT, serta dapat menjadi media penghubung antara masyarakat dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi.

Pada tahap ini, juga diwujudkan melalui penyediaan fasilitas *download* dalam *website* pemerintah. SILAT telah menyediakan fasilitas *download* yang terdapat dalam menu lihat prosedur. Beberapa data yang ada dalam *website* SILAT dapat diunduh oleh masyarakat melalui fasilitas tersebut seperti persyaratan pengajuan IPTM, pernyataan tentang keaslian dan kebenaran berkas permohonan perizinan, surat pernyataan kesanggupan dan dokumen izin yang telah terbit.

Dalam penerapannya, fasilitas interaksi tersebut belum dapat memenuhi kebutuhan masyarakat karena masih terdapat permasalahan, seperti kurang responsifnya atau lambatnya respon dari pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi dan kurangnya panduan *download* yang ada di *website* SILAT menyebabkan masyarakat mengalami kesulitan dalam menggunakan fasilitas tersebut.

Transaksi (Transaction)

Tahap yang ketiga yaitu transaksi atau *transaction*. Transaksi merupakan proses pertukaran barang atau jasa melalui dunia maya, yang melibatkan sumber daya finansial, manusia, informasi dan lain-lain. Dalam arti lain, transaksi adalah

penggunaan teknologi internet untuk melakukan transaksi pelayanan publik melalui *website* seperti pembayaran pajak, asuransi publik dan lain sebagainya.

Website SILAT belum memiliki fitur yang memungkinkan pemohon untuk melakukan transaksi pelayanan publik secara *online*. Hingga saat ini belum ada inovasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi untuk melakukan pembaharuan pada *website* SILAT yang dapat menyediakan transaksi pelayanan publik. Hal tersebut dikarenakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi hanya melakukan proses administrasi perizinannya saja sebab mereka tidak mempunyai kewenangan yang terkait dengan biaya pembayaran. Melainkan hal tersebut menjadi kewenangan dari Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Bekasi. Selain itu, pemohon yang melakukan permohonan perizinan juga tidak dikenakan biaya, mulai dari tahap awal hingga penerbitan izin yang dilakukan melalui sistem SILAT.

Sementara itu, terdapat beberapa jenis perizinan yang memerlukan biaya dalam proses perizinannya seperti izin penyelenggaraan reklame, dan izin mendirikan bangunan (IMB), namun transaksi tersebut tidak dilakukan melalui *website* SILAT, melainkan dilakukan diluar *website* SILAT. Pemohon yang telah selesai melakukan validasi data dan datanya sudah sesuai kemudian melakukan pembayaran dengan menggunakan kode *billing* yang di dapat dari Kantor Bapenda

Kota Bekasi, lalu apabila pembayarannya telah selesai, pemohon selanjutnya melakukan konfirmasi pembayaran tersebut ke petugas loket di Kantor DPMPSTSP Kota Bekasi, karena hal itu menjadi salah satu persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon apabila mengajukan permohonan perizinan terhadap kedua jenis izin tersebut.

Transformasi (Transformation)

Tahap transformasi atau *transformation*. Tahap ini merupakan tahapan terakhir dalam perkembangan implementasi *e-government*. Transformasi merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk mencapai sistem pelayanan publik yang terintegrasi. Pada tahap transformasi, pelayanan pemerintah telah meningkat tidak hanya menghubungkan pemerintah dengan masyarakat tetapi juga telah terhubung dengan organisasi lain yang terkait. Pemerintah sebagai sebuah kesatuan telah menyediakan dirinya untuk dihubungkan atau diintegrasikan dengan sektor lainnya seperti perusahaan, lembaga non pemerintah, organisasi, pemerintah negara lain, institusi internasional, dan lain-lain.

Dalam hal ini, pelayanan pemerintah di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi dilakukan melalui *e-government* yaitu Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT). Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penulis mendapatkan informasi bahwa SILAT belum terintegrasi dengan sistem layanan lain, dan juga dengan sistem perizinan nasional yaitu *Online Single*

Submission (OSS), akan tetapi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi yang telah terintegrasi dengan organisasi perangkat daerah terkait di Kota Bekasi seperti Dinas Kesehatan, Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan, Dinas Perhubungan dan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Bekasi. Integrasi ini dilakukan melalui pemberian akses dengan cara memberikan akun user SILAT oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi kepada organisasi perangkat daerah tersebut, hal ini bertujuan untuk melakukan verifikasi dan persetujuan terhadap permohonan perizinan yang diajukan oleh para pemohon melalui SILAT. Integrasi ini dilakukan untuk mempermudah pemohon untuk melakukan pembayaran retribusi daerah terhadap izin-izin tertentu yang memiliki persyaratan pembayaran retribusi daerah seperti izin mendirikan bangunan (IMB) dan izin reklame.

Berdasarkan beberapa pemaparan diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam penerapan *e-government* pada pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi belum sampai ke tahap transformasi, hal tersebut karena sistem SILAT yang belum terintegrasi dengan sistem layanan lain seperti perusahaan, lembaga non pemerintah, organisasi, pemerintah negara lain, institusi internasional, dan lainnya, akan tetapi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi telah terintegrasi dengan beberapa organisasi perangkat daerah

terkait di Kota Bekasi seperti Dinas Kesehatan, Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan, Badan Pendapatan Daerah dan Dinas Perhubungan.

Analisis SWOT Penerapan *E-government* dalam Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi Tahun 2020

Kekuatan (*Strength*)

1. Adanya sarana dan prasarana yang memadai dalam penerapan sistem perizinan *online*
2. Tersedianya helpdesk SILAT
3. Tersedianya sumber daya manusia internal yang paham menggunakan teknologi informasi dan komunikasi
4. Memberikan kemudahan dalam mengurus perizinan melalui SILAT karena sudah dapat dilakukan secara *online*

Kelemahan (*Weakness*)

1. Server SILAT yang sering mengalami gangguan, seperti error
2. Jaringan internet tidak stabil
3. Respon yang lambat dari DPMPTSP terhadap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat
4. Kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Bekasi kepada masyarakat Kota Bekasi
5. SILAT belum terintegrasi dengan sistem lain

Peluang (*Opportunity*)

1. Adanya dukungan dari para stakeholder

2. Kemudahan dalam mengakses dan mendapatkan informasi yang terkait dengan perizinan di Kota Bekasi
3. Meringkas waktu proses permohonan perizinan
4. Tidak ada biaya dalam proses permohonan perizinan melalui SILAT
5. Meminimalisir terjadinya pungutan liar

Ancaman (*Threats*)

1. Kurangnya pemahaman dari masyarakat dalam menggunakan SILAT

Upaya yang dilakukan dalam Penerapan *E-Government* pada Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi tahun 2020

1. Mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dengan meningkatkan sarana dan prasarana agar penerapan sistem SILAT dapat berjalan lebih efektif dan efisien;
2. Mengoptimalkan layanan helpdesk untuk membantu masyarakat yang belum paham dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dan memberikan informasi-informasi mengenai perizinan SILAT kepada masyarakat;
3. Melakukan pembaharuan dan pemeliharaan rutin terhadap sistem SILAT agar sumber daya manusia dapat bekerja lebih

maksimal. Melakukan pembaruan dan pemeliharaan terhadap sistem yang meliputi jaringan internet, server dan perangkat lain yang menunjang penerapan SILAT;

4. Melakukan sosialisasi yang lebih intensif dan berkelanjutan kepada masyarakat mengenai SILAT. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan sosialisasi baik secara langsung seperti seminar, diskusi, dan penyuluhan, maupun secara tidak langsung menggunakan berbagai media yang ada seperti poster, spanduk, buku panduan dan internet

Simpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan *E-Government* dalam Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi tahun 2020 dapat dikatakan belum berjalan dengan optimal. Tahapan *web presence*, *interaction*, *transaction*, dan *transformation* dalam penerapan SILAT dapat dikatakan belum sepenuhnya berjalan optimal. Fasilitas interaksi sebagai salah satu akses komunikasi masyarakat dengan pemerintah belum responsive menyebabkan permasalahan yang ada

belum sepenuhnya dapat ditangani dengan baik.

2. Kekuatan (*strength*) dalam penerapan *e-government* pada pelayanan perizinan yaitu adanya sarana dan prasarana yang cukup memadai. Kelemahan (*weakness*) terletak pada fasilitas interaksi yang ada dalam *website* SILAT belum responsive. Peluang (*opportunity*) yaitu adanya dukungan dari para stakeholder. Ancaman (*threats*) yaitu kurangnya pemahaman dari masyarakat dalam menggunakan SILAT.

Referensi:

- Abidin, Zainal Yusuf. 2016. Komunikasi Pemerintahan. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Akadun. 2009. Teknologi Informasi Administrasi. Bandung: Alfabeta.
- Chaplin, J.P. 2011. Kamus Lengkap Psikologi (terjemahan Kartini Kartono). Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Duadji, Noverman. 2013. Manajemen Pelayanan Publik (Wacana Konsep, Teori dan Problem Pelayanan Publik). Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.

- _____. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Haryadi, Hendi. 2009. *Administrasi Perkantoran Untuk Manajer & Staf*. Jakarta Selatan: Transmedia Pustaka.
- HR, Ridwan. 2011. *Hukum Administrasi Negara Edisi Revisi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Indrajit, Richardus Eko. 2004. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- _____. 2005. *E-government in action*. Yogyakarta: Andi.
- _____. 2016. *Konsep dan Strategi Electronic Government*. Yogyakarta: Andi.
- Kansil. 2005. *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Pradnya Paramita
- Moenir, AS. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nawawi. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Ndraha, Taliziduhu. 2011. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: PT Rineka Cipta Nugroho.
- Rangkuti, Freddy. 2013. *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT Cara Perhitungan Bobot, Rating dan OCAI*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Ratminto dan Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Modul Konseptual, Penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sugiyono. 2019. *Memahami Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surbakti, Ramlan. 2010. *Memahami Ilmu Politik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sutedi, Adrian. 2010. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- _____. 2011. *Good Governance*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Syafiie, Inu Kencana. 2011. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Tanzeh, Ahmad. 2011. *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Teras.
- Wardianto, Bintaro. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara: Reformasi Birokrasi dan E-governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Jurnal

- Hanida, Rozidateno Putri, Bimbi Irawan, Fachrur Rozi. 2020. *Strategi Eliminasi Praktik Korupsi pada Pelayanan Perizinan dan Pengawasan Penanaman Modal*. (<https://jurnal.kpk.go.id/index.php/integritas/article/view/690>), diakses pada 15 Maret 2022.
- Khristianto, Wheny. 2007. *E-government: Stages Model, Model Kemitraan dan Kesiapan*

Organisasi. (Suatu Kajian Awal).

(https://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/79342/235-246_1.pdf?sequence=2&isAllowed=y), diakses pada 04 Desember 2022.

Nurhakim, Mochamad R.S. 2014. *Implementasi E-government dalam Mewujudkan Transparansi dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern*. Volume XI. No.3. (<http://jia.stialanbandung.ac.id/index.php/jia/article/viewFile/59/pdf>), diakses pada 22 Juni 2022. Widodo, Aan., Permatasari, Diah Ayu. 2020. *Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Bekasi dalam Program Bekasi Smart City*. Volume 5. No. 1. (<http://repisitory.ubharajaya.ac.id/5352/1/3454-11037-01-PB.pdf>), diakses pada 21 Maret 2022.

Zulfikar, Waluyo. 2019. *Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan di Kabupaten Bekasi*. (<https://www.ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/jurnal-caraka-prabu/article/download/340/174>), diakses pada 15 Maret 2022.

Sumber Hukum

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Peraturan Walikota Bekasi Nomor 47 Tahun 2017 tentang Pelayanan Perizinan E-Permit (Perizinan *Online*) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi

Peraturan Walikota Bekasi Nomor 92 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, dan Fungsi Serta Tata Kerja Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi.

Keputusan Walikota Bekasi Nomor 060/Kep.450.Org/VIII/2020 tentang Pelimpahan Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan di Lingkungan Pemerintah Kota Bekasi.

Sumber Lainnya

Laporan Kinerja Instansi Pemerintahan (LKIP) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi tahun 2020

Buku Panduan Pelayanan Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi

Sumber Internet

kemenag.go.id/read/regulasi-dan-integrasi-sistem-pemerintahan-

- berbasis-elektronik-egmw0 diakses pada 17 Maret 2022.
<https://www.Bekasikota.go.id/page.kondisi-geografis-wilayah-kota-bekasi> diakses pada 18 Maret 2022.
- Jabar.tribunnews.com/2017/09/10/ini-lho-permasalahan-pelayanan-publik-yang-paling-sering-dikeluhkan-masyarakat-?page=all diakses pada 18 Maret 2022.
- [https://sidikjari.bekasikota.go.id/uploads/pedomanteknis/SILAT%20\(Sistem%20Informasi%20Layanan%20Terpadu\).pdf](https://sidikjari.bekasikota.go.id/uploads/pedomanteknis/SILAT%20(Sistem%20Informasi%20Layanan%20Terpadu).pdf) diakses pada 10 September 2022
- Spiritnews.co.id/2018/11/09/warga-keluhkan-layanan-perizinan-dpmpptsp-dan-disdagperin-saling-lempar/ diakses pada 10 September 2022.
- beritapublik.co.id/2017/08/09/silat-resmi-di-launching-pemkot/ diakses pada 10 September 2022.
- <https://www.antaranews.com/berita/645483/pemkot-bekasi-luncurkan-pelayanan-perizinan-online-silat> diakses pada 11 April 2022.
- aptika.kominfo.go.id/2020/10/penerapan-spbe-dan-rencana-pembangunan-data-nasional/ diakses pada 24 November 2022.
- <https://www.beritasatu.com/megapolitan/573228/mal-pelayanan-publik-dipindah-pemkot-bekasi-tambah-layanan-baru> diakses pada 11 April 2022.
- <https://www.bekasikota.go.id>, diakses pada 20 Juni 2022.
- <https://radarbekasi.id>, diakses pada 20 Juni 2022.
- <https://dpmpptsp.bekasikota.go.id>, diakses pada 20 Juni 2022.