

E-Government Based Public Service Innovation At The Investment Office And One-Stop Integrated Service (Dpmptsp) In Bengkulu City

Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kota Bengkulu

Indari ¹⁾; Yusuarsono ²⁾; Evi Lorita ²⁾

¹⁾Study Program of Public Administration Faculty of Social Sciences, Universitas Dehasen Bengkulu

²⁾ Department of Public Administration, Faculty of Social Sciences, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: ¹⁾ indariva123@gmail.com

How to Cite :

Indari., Yusuarsono., Lorita, E. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kota Bengkulu. *Jurnal ISO*, 1(2). DOI: <https://doi.org/10.53697/iso.v1i2> .

ARTICLE HISTORY

Received [28 June 2021]

Revised [11 July 2021]

Accepted [05 November 2021]

KEYWORDS

Innovation, Public Services, E-Government and Licensing Services.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Publik Berbasis e-government di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang disajikan secara deskriptif. Informan dalam penelitian ini berjumlah 6 orang yang terdiri dari: 3 Informan Kunci dan 3 Informan Pokok. Metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diketahui Inovasi Pelayanan Publik Berbasis e-government di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu dilihat dari teori Karakteristik Inovasi Pelayanan Publik: (1) Unsur Kebaharuan, kebijakan yang dikeluarkan pemerintah melalui DPMPTSP Kota Bengkulu adalah sistem pelayanan sudah menggunakan sistem online melalui website. (2) Manfaat dan dampak positif, bagi instansi adalah pegawai bisa lebih tegas dalam menjalankan aturan tanpa harus bertatap muka secara langsung dengan pemohon di masa pandemi saat ini karena instansi sudah memberlakukan sistem perizinan secara online. Bagi masyarakat adalah mempermudah urusan pemohon karena tidak perlu mengurus berkas secara manual karena sudah diterapkannya sistem online melalui website. (3) Memberikan solusi terhadap masalah, solusi yang diberikan DPMPTSP Kota Bengkulu yaitu instansi memfasilitasi komputer, scanner dan pendampingan untuk membantu pemohon dalam melakukan izin usaha. (4) Berkesinambungan, penerapan teknologi di DPMPTSP akan berkelanjutan karena dapat mempermudah permohonan perizinan. (5) Kompatibilitas, Pegawai di DPMPTSP menyesuaikan pelayanan perizinan secara e-government dengan mengikuti peraturan yang telah ditetapkan yaitu Peraturan Pemerintah No.24 Tahun 2018 Tentang pelayanan perizinan Terintegrasi secara Elektronik.

ABSTRACT

This study aims to determine the e-government based public service innovation at the investment office and one-stop integrated service in Bengkulu city. This research is a qualitative research which is presented descriptively. Informants in this study amounted to 6 people consisting of: 3 key informants and 3 main informants. Data collection methodes through interviews, observation and documentation. The data analysis techniques used are data reduction, data presentation and conclusion drawing. Based on the results of research and discussion, it is known that e-government-based Public Service Innovation at the Bengkulu City Investment and One-Stop Integrated Service Office is seen from the theory of the Characteristics of Public Service Innovation: (1) The element of novelty, the policy issued by the government through the Bengkulu City DPMPTSP is that the service system already uses an online system through the website. (2) The positive benefits and impacts, for agencies, are that employees can be more assertive in carrying out the rules without having to meet face-to-face with applicants during the current pandemic because the agency has implemented an online licensing system. For the community, it is easier for the applicant's business because there is no need to manually process files because an online system has been implemented through the website. (3) Providing a solution to the problem, the solution provided by the Bengkulu City DPMPTSP is that the agency facilitates computers, scanners and assistance to assist applicants in conducting business permits. (4)

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



Continuous, the application of technology in DPMPSTSP will be sustainable because it can facilitate licensing applications. (5) Compatibility, Employees at DPMPSTSP adjust e-government licensing services by following established regulations, namely Government Regulation No. 24 of 2018 concerning Electronically Integrated licensing services.

PENDAHULUAN

Saat ini perkembangan teknologi internet sudah mencapai perkembangan yang sangat pesat. Aplikasi internet hanya digunakan untuk e-commerce dan kemudian berkembang pada lingkungan pemerintahan atau bisa dikenal dengan istilah e-government. Pemerintah pusat dan pemerintah daerah berlomba-lomba untuk dapat membuat aplikasi e-government. Pengembangan aplikasi e-government pada dasarnya memerlukan modal yang cukup besar, baik itu kesiapan sumber daya finansial, sumber daya fasilitas, sarana dan prasarana, maupun kesiapan dari sumber daya manusia seperti aparat pemerintahan dan kesiapan dari masyarakat. Dikarenakan era global saat ini sangat mendukung pemanfaatan teknologi dan informasi, maka sudah dipastikan bahwa semua organisasi pemerintahan akan terpengaruh oleh perkembangan e-government ini. Dalam arti umum, e-government adalah penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi di dalam sistem administrasi pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien dan transparan sehingga lebih dimungkinkan untuk dapat memuaskan masyarakat. Secara praktis, e-government dapat digolongkat dalam empat tingkatan. Tingkat pertama adalah pemerintah mempublikasikan informasi melalui website. Tingkat kedua adalah interaksi kepada masyarakat dan kantor pemerintah melalui e-mail atau media sosial lainnya. Tingkat ketiga adalah masyarakat pengguna dapat melakukan transaksi dengan kantor pemerintah sesuai dengan kebutuhan. Level keempat adalah integrasi diseluruh kantor pemerintah, dimana masyarakat dapat melakukan transaksi dengan seluruh kantor pemerintah yang telah mempunyai kebutuhan data base bersama. E-Government juga dapat dimaknai sebagai suatu sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat yang berbasis internet untuk merekam dan melacak informasi publik dan memberi akses layanan publik oleh instansi pemerintah (Abidin, Zainal: 2001, dalam Azari, Idham: 2002).

Penting dilakukannya inovasi dalam administrasi publik menurut Dwiyanto (2004) yaitu: (1). Dinamika perubahan di tingkat nasional, global, rasional maupun lokal, yang berlangsung secara cepat, menuntut berbagai penyesuaian dalam pembangunan dan pengembangan daerah dan wilayah. (2). Pembangunan dan pengembangan wilayah tidak bisa lagi dijalankan dengan cara-cara konvensional namun membutuhkan sistem dan sumber daya manusia yang handal dan berdaya saing tinggi. (3). Kebutuhan berbagai terobosan yang bersifat kreatif dan inovatif berbasis ilmu pengetahuan, teknologi, seni dan budaya, terutama dalam rangka meningkatkan daya saing wilayah, sektor pemerintah, sektor dunia usaha, akademis, dan komunitas berbasis masyarakat, dalam menghadapi berbagai tantangan dan perubahan lingkungan. Karena kecenderungan pemakaian teknologi digital dalam organisasi public saat ini tidak dapat dihindari lagi, konsep digital e-government ini harus dipersiapkan secara matang, agar dapat menghindari terjadinya kegagalan dan penurunan kinerja layanan. Penggunaan teknologi internet diharapkan dapat menjadi wahana untuk mempercepat pertukaran informasi, menyediakan sarana layanan public yang memadai dapat mempermudah aktivitas interaksi dengan masyarakat, pelaku bisnis, dan tentunya dengan pihak pemerintah sendiri. Dalam hal ini, konsep transformasi adalah hal utama yang harus diterapkan, bukan hanya pemakaian teknologinya saja, melainkan pemanfaatan teknologi yang dapat mendukung dalam system pembuatan kebijakan dan pelayanan public kearah yang lebih baik. Adanya pergeseran model pemerintahan dari sentralisasi menjadi desentralisasi seharusnya sejalan dengan perubahan suatu konsep penyelenggaraan pelayanan publik dimana peran pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik berubah dari yang sebelumnya "dilayani" menjadi "melayani".

LANDASAN TEORI

Salah satu contohnya adalah upaya kemudahan dan transparansi pelayanan kepada masyarakat. Untuk memenuhi tuntutan dan harapan dari masyarakat pemohon. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah yang menuntut adanya reformasi birokrasi, pada tanggal 16 Maret 2009 pemerintah Bengkulu membentuk UPTS menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) yang diamanatkan dalam Peraturan Daerah Kota Bengkulu No. 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kota Bengkulu. Dalam rangka pencegahan Covid-19, mulai pada tanggal 6 April 2020, Layanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTSP) Kota Bengkulu dilakukan tanpa tatap muka dan dilakukan secara daring/online dengan mengakses www.dpmptsp.bengkulukota.go.id website banyak diperlukan untuk

berbagai kepentingan berkaitan dengan penyampaian informasi mulai dari perusahaan besar, perusahaan kecil, lembaga pemerintahan, pendidikan, dunia hiburan, dan masih banyak lagi. website merupakan sarana yang efektif untuk melakukan promosi produk, dan jasa sehingga cukup banyak instansi penjualan barang dan jasa yang membuat website atau dapat disebut dengan istilah e-commerce. Website juga terbukti sebagai media informasi yang diminati selain media informasi lainnya, hal ini disebabkan karena sifat website interaktif, menarik, jangkauan global dan informasinya yang up to date. Penerapan e-government di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu memegang peranan penting untuk masyarakat yang akan mengurus perizinan melalui internet atau secara online di komputer atau ponsel. Dengan teknologi yang semakin maju, layanan pemerintah untuk masyarakat juga harus mengikuti perkembangan zaman yang sedang ada. Cara-cara lama seperti zaman dulu untuk mendapatkan layanan tentunya akan menghambat proses pelayanan untuk masyarakat dan membutuhkan waktu yang lebih lama. Hal ini harus mulai ditinggalkan dan diganti dengan sesuatu seperti yang sekarang ini yang semuanya serba berbasis internet. karena melihat semua orang saat ini sangat mudah untuk mengakses internet dan mencari informasi didalamnya. Maka dari itu penerapan e-government di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu sangat membantu untuk perizinan masyarakat Kota Bengkulu yang akan mengurus perizinan yang dibutuhkan.

Dengan diterapkannya e-government di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu masih terdapat beberapa kesulitan dalam penggunaan website karena masih banyak masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan perizinan dengan mendatangi dinas secara langsung, yang seharusnya bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja dan datang ke Dinas hanya untuk pengambilan izin yang sudah jadi. Hal ini yang menjadi penghambat untuk pelayanan perizinan yang cepat, efektif dan efisien karena masyarakat harus menunggu giliran untuk mendapatkan pelayanan perizinan secara manual yang seharusnya bisa meminimalisir dengan adanya e-government. Dimasa pandemi covid-19 saat ini pelayanan yang di rasa sangat penting oleh masyarakat adalah mengurus perizinan karena merupakan salah satu wujud izin yang diberikan pemerintah kepada masyarakat untuk menjalankan usahanya secara resmi. Surat izin yang menyatakan legalitas usaha yang sangatlah penting untuk dimiliki oleh setiap orang yang akan mendirikan usaha. Surat izin usaha itu menunjukan bahwa usaha tersebut tidaklah fiktif. Dengan memiliki surat izin usaha, perusahaan ataupun instansi lainnya akan percaya bahwa usaha yang mereka miliki sah dan resmi. Sosialisasi Penerapan teknologi berbasis IT pada tanggal 19 September 2019 Pemerintah Kota (Pemkot) Bengkulu melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu gelar sosialisasi pelayanan perizinan terpadu dengan tema pemanfaatan ilmu teknologi informasi sebagai solusi kemudahan berusaha. Peserta sosialisasi yang hadir adalah para pelaku usaha dan masyarakat Kota Bengkulu yang berjumlah kurang lebih 100 orang yang bertempat di Hotel Mandeline Kota Bengkulu. Dalam sosialisasi ini selaku Kepala Dinas DPM-PTSP Toni Harisman mengharapkan agar pengusaha dapat menggunakan aplikasi berbasis IT sehingga memberikan kemudahan bagi pengusaha untuk mengurus surat perizinan usaha.

Jika ada pengusaha yang belum mengerti dalam memahami mengenai teknologi berbasis IT maka dari DPMPTSP telah menyiapkan beberapa sarana seperti Scanner, komputer, dan pendampingan dari DPMPTSP. Namun, dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (One Stop Service) banyak hal yang menyebabkan belum maksimalnya dalam hal penyelenggaraan pelayanan tersebut yaitu adanya masyarakat pemohon yang mengeluh bahwa kurang jelasnya informasi mengenai prosedur tata cara mengurus perizinan di Sippadek Kota Bengkulu. Website resmi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) belum dapat digunakan secara efektif dan tidak selalu online. Selain itu, masyarakat pemohon juga mengeluhkan saat mengurus perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yaitu periode waktu yang dibutuhkan dalam proses pengurusan perizinan IMB sering tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan dalam SOP pengurusan perizinan IMB. DPMPTSP melakukan analisa prioritas permasalahan yang dilakukan penilaian. Hasil dari analisa prioritas masalah ditemukan bahwa prioritas utamanya adalah bagaimana mewujudkan sinergitas dan integrasi penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Permasalahan belum sinergisnya pelayanan tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, tetapi yang menjadi faktor utama menyebabkan belum adanya sinergitas dan integrasi penyelenggaraan PTSP adalah belum adanya pola hubungan kerja yang efektif dan efisien dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan sehingga dibutuhkan sistem yang terintegrasi dan sinergis bagi stakholder untuk mewujudkan PTSP yaitu diperlukan adanya konsep percepatan dan kemudahan pelayanan kepada masyarakat pemohon di Kota Bengkulu.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah jenis Kualitatif. Metode Kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti yang menjadi instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat

induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan human instrumen untuk menggumpulkan data seperti bertanya, menganalisis, memotret dan mengkonstruksi objek yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna yang bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki (Sugiyono, 2014 : 1). Alasan peneliti menggunakan tipe penelitian kualitatif ini ialah karena sifat dari penelitian kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan suatu keadaan yaitu dalam konteks penelitian ini keadaan yang hendak digambarkan mengenai Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian ini mendeskripsikan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu sudah menerapkan e-government pada tahun 2018 Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik. Kebijakan yang dikeluarkan melalui DPMPTSP Kota Bengkulu yaitu sistem pelayanan sudah menggunakan aplikasi berbasis website melalui www.dpmptsp.bengkulkota.go.id Manfaat atau dampak positif yang dirasakan oleh masyarakat yaitu dapat mempermudah pemohon dalam melakukan perizinan serta solusi yang di berikan oleh instansi adalah sistem pendampingan melalui aplikasi website tersebut dan jika pemohon yang belum juga memahami pendampingan melalui website tersebut instansi terkait juga memfasilitasi komputer, scanner dan pendampingan dari petugas informasi yang siap mengarahkan pemohon untuk melakukan perizinan secara online. Selanjutnya sistem elektronik ini akan tetap berkelanjutan dikarenakan aplikasi website ini sudah berjalan secara optimal dalam menjawab permasalahan masyarakat kemudian instansi terkait juga menyesuaikan aplikasi berbasis teknologi dan informasi ini sesuai dengan PP No.24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik.

Hasil penelitian dari wawancara dengan masyarakat yang sedang melakukan perizinan menunjukan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis e-government tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut Kebijakan pemerintah mengenai pelaksanaan secara elektronik/online di dinas PMPTSP Kota Bengkulu salah satu kebijakan yang dikeluarkan pemerintah melalui DPMPTSP Kota Bengkulu adalah sistem pelayanan sudah menggunakan aplikasi berbasis website ataupun gmail. kebijakan pemerintah mengenai pelayanan publik dalam segi Elektronik ada yaitu berdasarkan Peraturan pemerintah No.24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. seperti informasi, pelayanan perizinan dan pengaduan sudah berbasis online. Semua berkas dan persyaratan perizinan cukup pemohon scan saja tanpa harus membawa berkas ke dinas. Layanan perizinan secara daring atau online yang mulai di berlakukan oleh dinas ini, dikarenakan salah satunya untuk mencegah penyebaran covid-19 jadi pemohon cukup melakukan perizinan secara online kapanpun dan dimanapun, dengan mengakses website yang disediakan oleh dinas DPMPTSP Kota Bengkulu www.dpmptsp.bengkulkota.go.id dan berkas/syarat-syarat tersebut sudah pemohon penuhi, adapun yang di perbaharui dalam aplikasi tersebut adalah aplikasi sippadek yang setiap tahunnya pasti selalu di perbaharui karena sekarang sudah menggunakan versi 2.1 dari versi 1.1 akan tetapi menurut pemohon pihak dari dinas ini kurangnya bersosialisasi mengenai pelayanan berbasis web tersebut jadi pemohon perizinan masih merasa kebingungan dalam mengaplikasikannya. Dampak positif yang di berikan dinas PMPTSP Kota Bengkulu kepada pemohon/masyarakat adalah pengurusan berkas/persyaratan mereka tidak perlu untuk datang langsung ke dinas PMPTSP karena bias dilakukan dimana saja dan kapan saja pemohon hanya melengkapi dokumen tersebut dan melakukan perizinan secara online dengan komputer atau handphone mereka.

Pemohon juga merasa di permudahkan dalam melakukan perizinan dikarenakan tidak perlu tatap muka secara langsung dan mengantri dalam melakukan perizinan lagi di masa pandemic covid-19 yang membatasi masyarakat untuk berkerumunan dan berkontak langsung dengan orang-orang di sekitar. Selain dampak positif atau manfaat ada juga dampak negatif atau kesulitan yang dialami pemohon diantaranya adalah jangkauan akses atau jaringan yang membuat perizinan menjadi lambat dan susah, kemudian kesulitan yang di alami adalah dalam penggunaan aplikasi berbasis website terutama fitur sippadek adalah minimnya wawasan tentang langkah-langkah dikarenakan banyak yang harus di isi dan di lengkapi oleh pemohon. Bahwa solusi yang di berikan oleh pegawai/petugas dari dinas PMPTSP Kota Bengkulu kepada masyarakat adalah mereka memfasilitasi Komputer, petugas informasi yang siap mendampingi kemudian scanner untuk mereka yang belum bisa menggunakan scanner lewat handphone. Pemohon/masyarakat hanya menyiapkan berkas-berkas/persyaratan untuk di scan agar dokumen tersebut dapat tersimpan secara elektronik di akun pemohon. Solusi yang disarankan juga oleh masyarakat

antara lain adalah mereka dapat menghubungi petugas melalui email jika mereka kesulitan dalam melakukan registrasi/persyaratan dalam mengurus berkas-berkas nanti petugas akan memandu pemohon dari email tersebut. Penerapan teknologi di DPMPTSP Kota Bengkulu baik dan memuaskan, baik untuk beroperasi secara terus menerus, apalagi di masa pandemi saat ini teknologi berbasis website sangat dibutuhkan sekali oleh masyarakat dalam mengurus perizinan, apalagi perizinan merupakan hal penting untuk berusaha apalagi di terapkannya e-government ini merasa terbantu dan di permudahkan karena tidak perlu lagi datang ke dinas secara langsung. Bisa di aplikasikan dengan baik hanya saja masih ada beberapa syarat-syarat yang masih pemohon belum pahami. Pegawai menyesuaikan pelayanan perizinan secara e-government mengikuti peraturan yang telah ditetapkan yaitu Peraturan No.24 Tahun 2018 Tentang pelayanan perizinan Terintegrasi secara Elektronik. Penyesuaian di masyarakat/pemohon hanya ikut andil dalam penerapan teknologi dan informasi yang di lakukan DPMPTSP Kota Bengkulu. Pemohon hanya mengikuti prosedur dan arahan dari pegawai yang dari dinas. Apalagi untuk sekarang dinas sudah menerapkan sistem daring atau online untuk melakukan perizinan. Misalnya dengan cara online dapat mempermudah urusan pemohon dalam melakukan perizinan masyarakat/pemohon hanya dapat mengikutinya saja. Penerapan e-government tidak menggap pada sistem yang telah ada dikarenakan sudah ada undang-undang ITE dan mereka bekerja sesuai dengan peraturan pemerintah dan SOP yang berlaku.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Unsur Kebaharuan. Dinas PMPTSP sudah melakukan pelayanan satu pintu, Kebijakan pemerintah mengenai pelaksanaan secara elektronik/online di DPMPTSP Kota Bengkulu kebijakan yang dikeluarkan pemerintah melalui DPMPTSP Kota Bengkulu adalah sistem pelayanan sudah menggunakan aplikasi berbasis website yang dimulai pada tahun 2018 sampai saat ini dengan mengakses www.dpmptsp.bengkulukota.go.id sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik. Adapun yang diperbaharui dalam aplikasi tersebut adalah aplikasi sippadek yang setiap tahunnya pasti selalu di perbaharui karena sekarang sudah menggunakan versi 2.1 dari versi 1.1.
2. Dampak positif dan Manfaat. Dampak positif yang di berikan dinas PMPTSP Kota Bengkulu kepada pemohon/masyarakat adalah dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan perizinan. Kemudian pengurusan berkas/persyaratan mereka tidak perlu datang langsung ke dinas PMPTSP kecuali untuk pengambilan hasil/fisik..Selain dampak positif ada juga dampak negatif atau kesulitan dalam penggunaan aplikasi berbasis website terutama pada fitur sippadek adalah minimnya wawasan tentang langkah-langkah pada aplikasi tersebut.
3. Memberikan solusi terhadap masalah. Solusi yang diberikan DPMPTSP Kota Bengkulu adalah pemohon dapat mengakses melalui website dengan membuka fitur pendampingan OSS dan Sippadek kemudian pada fitur tersebut pemohon dapat memasukkan Username dan Password yang sudah pemohon miliki. Kemudian instansi juga memfasilitasi komputer, petugas informasi yang siap mendampingi kemudian scanner untuk mereka yang belum bisa menggunakan scanner lewat handphone. Pemohon/masyarakat hanya menyiapkan berkas-berkas/persyaratan untuk di scann agar dokumen tersebut dapat tersimpan secara elektronik di akun pemohon.
4. Berkesinambungan. Penerapan teknologi di DPMPTSP Kota Bengkulu baik dan memuaskan, baik untuk beroperasi secara terus menerus, apalagi di masa pandemi saat ini teknologi berbasis website sangat dibutuhkan sekali oleh masyarakat dalam hal mengurus perizinan, apalagi perizinan merupakan hal penting untuk berusaha apalagi dengan diterapkan e-government ini sebagai juga merasa terbantu dan di permudahkan karena tidak perlu lagi datang ke dinas secara langsung. Bisa diaplikasikan dengan baik hanya saja masih ada beberapa syarat-syarat yang masih pemohon belum pahami.
5. Kompatibilitas/Penyesuaian. Pegawai menyesuaikan pelayanan perizinan secara e-government dengan mengikuti peraturan yang telah ditetapkan yaitu Peraturan Pemerintah No.24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Terintegrasi secara Elektronik.

Saran

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu dapat melakukan sosialisasi kesetiap kalangan masyarakat di Kota Bengkulu mengenai adanya elektronik government untuk memudahkan pelayanan yang bisa diakses dimana saja dan kapan saja.

DAFTAR PUSTAKA

- Bekkers, V.J.J.M. 2003. "E-Government and the emergence of virtual organizations in the public sector". Information Polity, Vol. 8, nr. (3/4), 89/102. Dalam bukunya Amy Y.S Rahayu et.Al, 2020: 237
- Chapman, D., T. Coudel. 1998. New Public Sector Marketing. Financial Times Management. Dalam bukunya Amy Y.S Rahayu et.Al, 2020: 12
- [Http://www.dpmptsp.bengkulukota.go.id](http://www.dpmptsp.bengkulukota.go.id)
- Purwanto, Erwan., Agus., (2008). "Pelayanan Publik Partisipatif." Dalam Agus Dwiyanto Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada Universitas Press.
- Rokhman, Ali, (2005), Paradigma Baru Pelayanan Publik Melalui E-Government, Makalah Seminar, HMJ-AN FISIP UNESOED.
- Rolunan, Hermanto., (2009)., "Inovasi Program Dakam Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik."
- Suadi, Falih., (2009), E-Governance sebagai sarana Mengubah Budaya dan Reformasi Birokrasi, dalam buku isu-isu Kontemporer Administrasi Publik. Airlangga University Press.
- Sumarto, Hetifah Sj. (2009). Inovasi, Partisipasi dan Good Governance: 20 Prakarsa Inovasi dan partisipasi di Indonesia. Edisi Kedua. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia
- Sugiyono. 2014. Teknik wawancara. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. Metode Purposive Sampling. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. Metode Insidental Sampling. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- Peraturan Pemerintah No.96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Usman dan Purnomo. 2001. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : Alfabeta.