

## Efektivitas Implementasi E-Government di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Gorontalo

### *Effectiveness of E-Government Implementation at the Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) of Gorontalo City*

Siti Aisyah Febriani Panigoro<sup>1\*)</sup>, Udin Hamim<sup>2)</sup>, Fenti Prihatini Tui<sup>3)</sup>

<sup>123</sup>Jurusan Administrasi Publik, Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia

\*Corresponding Author: [alinpanigoro2014@gmail.com](mailto:alinpanigoro2014@gmail.com)

#### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan e-government melalui aplikasi SiCantik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Gorontalo. Penelitian ini menggunakan 5 indikator efektivitas menurut Gibson, yaitu produksi, efisiensi, kepuasan, keadaptasian, dan pengembangan. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi SiCantik tergolong efektif. Aplikasi ini mampu meningkatkan jumlah dan jangkauan pelayanan, menghemat waktu dan biaya, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. DPMPTSP juga menunjukkan kemampuan beradaptasi terhadap perkembangan teknologi melalui pelatihan pegawai dan pengembangan sistem yang berkelanjutan. Meskipun masih terdapat kendala, seperti keterbatasan akses internet dan literasi digital, secara keseluruhan transformasi layanan berjalan dengan baik. Penerapan e-government melalui aplikasi SiCantik terbukti mendukung pelayanan yang cepat, akuntabel, dan responsif, serta mencerminkan komitmen instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

**Kata kunci:** Administrasi Publik, efektivitas, e-government, SiCantik, pelayanan publik

#### ABSTRACT

This study aims to analyze the effectiveness of the implementation of e-government through the SiCantik application at the Investment and One-Stop Integrated Service Agency (DPMPTSP) of Gorontalo City. The effectiveness is measured using five indicators according to Gibson, namely production, efficiency, satisfaction, adaptability, and development. A descriptive approach was employed in this study, with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. The results indicate that the implementation of the SiCantik application can be considered effective. This application successfully increases the volume and reach of services, saves time and costs, and improves public satisfaction with public services. DPMPTSP also demonstrates its ability to adapt to technological advancements through employee training and continuous system development. Despite some challenges, such as limited internet access and low digital literacy, the overall service transformation has been progressing well. The implementation of e-government through the SiCantik application has proven to support fast, accountable, and responsive services, reflecting the agency's commitment to improving the quality of public services.

**Keywords:** Public Administration, effectiveness, e-government, SiCantik, public services

#### PENDAHULUAN

Saat ini peradaban dunia memasuki revolusi industri 5.0. dimana ciri khasnya ialah adanya perkembangan serta digunakannya industri yang berbasis teknologi dunia (Rofahiyatin, 2023). Sejak

ditemukannya, kemajuan teknologi telah mengubah cara kita berkomunikasi, bekerja, dan belajar. Kemajuan teknologi telah menjadi kekuatan pendorong utama dalam transformasi masyarakat, ekonomi, dan budaya di seluruh dunia. Di era globalisasi seperti saat ini, tidak heran apabila kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dapat menjanjikan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, keterjangkauan, dan transparansi (Bao et al., 2023).

Penggunaan teknologi cukup banyak dimanfaatkan oleh berbagai kalangan. Salah satunya ialah penerapan teknologi yang digunakan serta dimanfaatkan yaitu dalam kalangan lingkungan pemerintahan atau disebut penerapan *e-government*. *E-Government* merupakan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah agar tercipta komunikasi antara pemerintah, masyarakat, dunia bisnis dan pihak-pihak lain yang berkepentingan untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat (Putri & Reviandani, 2023).

Penerapan *E-Government* di Indonesia mulai dilaksanakan di instansi-instansi pemerintahan sejak diberlakukannya kebijakan melalui Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media, serta Informatika) pada tahun 2001 yang mana disebutkan bahwa instansi pemerintah diwajibkan menggunakan teknologi telematika guna mendukung *good governance* serta mempercepat adanya birokrasi (Islamy et al., 2021).

Pemerintah Indonesia sendiri telah mengeluarkan Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang menginstruksikan kepada seluruh pejabat terkait, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah untuk mengembangkan *E-Government* secara nasional (Mariam & Kudus, 2022). Penerapan *E-Government* mulai dari bentuk layanan yang sederhana yaitu penyediaan informasi dan data-data berbasis komputer tentang pelaksanaan dan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan sebagai bentuk wujud keterbukaan (*transparency*) dalam pelaksanaan pelayanan publik. Dengan adanya peningkatan peringkat dalam melaksanakan penerapan *E-Government* untuk menjadi pemerintahan yang melayani dalam digitalisasi (Putra et al., 2023).

Salah satu pemerintah daerah yang melakukan penerapan *E-Government* dalam melaksanakan kinerjanya ialah Pemerintah Kota Gorontalo yang terdapat pada Peraturan Gubernur Provinsi Gorontalo Nomor 36 Tahun 2023 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Instansi pemerintah yang melaksanakan penerapan *E-Government* salah satunya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Gorontalo. Penerapan tersebut diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Perijinan dan Non-Perijinan oleh PTSP wajib menggunakan pelayanan secara elektronik (PSE).

DPMPTSP memanfaatkan penerapan teknologi dengan menggunakan suatu sistem yang dinamakan SiCantik atau Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk publik. Aplikasi tersebut dihadirkan untuk membantu masyarakat Kota Gorontalo agar lebih mudah dalam mengurus perizinan secara online. SiCantik sendiri merupakan aplikasi berbasis web yang terintegrasi dengan *Online Single Submission (OSS)* untuk izin usaha dan layanan lainnya (Sari et al., 2023).

Berdasarkan informasi dari pegawai yang memegang Bidang Layanan Perizinan, dalam pelaksanaan layanan aplikasi SiCantik ini DPMPTSP Kota Gorontalo menghadapi berbagai tantangan. Aplikasi ini merupakan sistem informasi pelayanan terpadu yang dirancang oleh Kominfo, sering mengalami gangguan yang berdampak pada efektivitas layanan. Permasalahan ini muncul karena keterbatasan dalam proses perbaikan yang sering kali harus melalui prosedur panjang dan terpusat, sehingga menghambat respon cepat terhadap isu teknis yang muncul. Akibatnya, baik pegawai maupun masyarakat pengguna layanan merasa terdampak, dengan meningkatnya waktu tunggu dan kurangnya kepuasan terhadap pelayanan. Selain itu, terdapat permasalahan lainnya yaitu kurangnya pemahaman masyarakat tentang

pengoperasian aplikasi SiCantik, sehingga masyarakat meminta bantuan karyawan untuk menginput data.

Efektivitas penerapan *E-Government* melalui aplikasi SiCantik telah dilakukan peneliti sebelumnya dengan tujuan, teori, metode, dan hasil serta faktor yang berbeda. Misalkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Hanivi Yanti, Sri Wahyu Handayani (2022) menunjukkan bahwa terdapat kendala yaitu jaringan yang masih kurang karena beban *traffic* yang terlalu tinggi sehingga aplikasi sering lambat dan eror. Sari et al., (2023) terdapat kendala pada ketersediaan prasarana. Kendala tersebut terkait kemampuan anggaran daerah Kabupaten Kolaka.

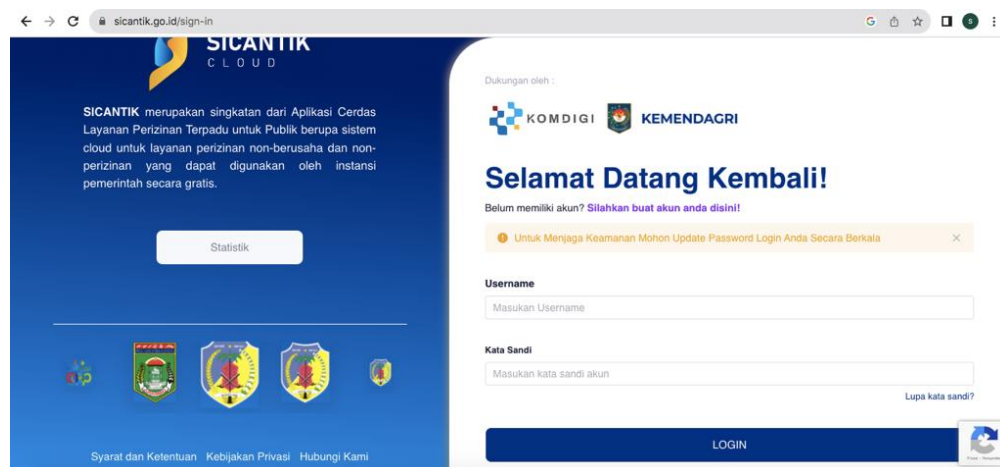
Temuan penelitian terdahulu ini menarik perhatian peneliti untuk melakukan kajian lebih lanjut tentang efektivitas penerapan *E-Government* aplikasi SiCantik di DPMPTSP Kota Gorontalo dan faktor-faktor yang mempengaruhinya berdasarkan konsep yang dikemukakan Gibson I. D. (2003:34) yaitu: Produksi, Efisiensi, Kepuasan, Keadaptasian, dan Pengembangan. Manfaat praktis dari penelitian ini diharapkan menjadi tambahan informasi bagi pemerintah Kota Gorontalo dalam upaya efektivitas penerapan *E-Government* agar lebih maksimal dalam menangani aplikasi SiCantik.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dalam penelitian kualitatif, peneliti mengumpulkan data berupa teks, gambar, suara, atau bentuk data nonangka lainnya, untuk kemudian dianalisis dengan pendekatan induktif. Artinya, penelitian kualitatif tidak berfokus pada pengujian hipotesis, melainkan pada pengembangan pemahaman mendalam tentang konteks dan dinamika suatu fenomena (Niam et al., 2024). Informan penelitian yaitu Kepala Penata Perizinan Ahli Madya, Pegawai *Front Office*, Teknisi yang menangani SiCantik, dan Masyarakat Pengguna aplikasi SiCantik sebanyak 2 orang. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

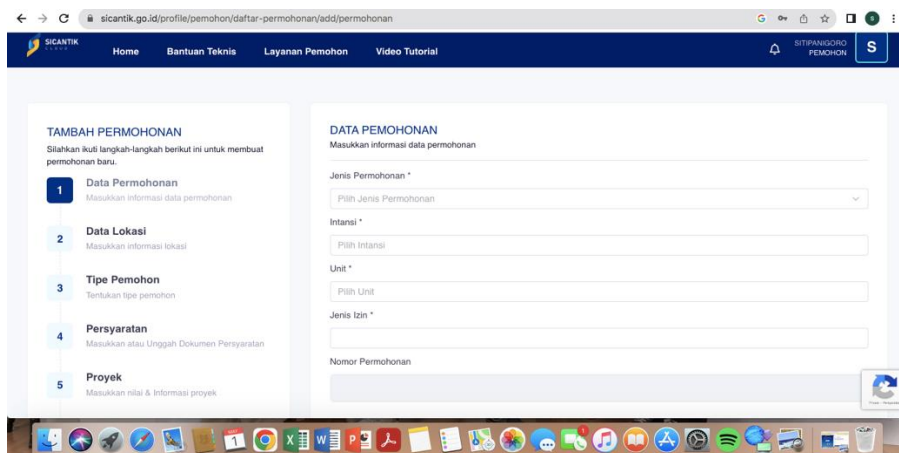
Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik melalui inisiatif *e-government* menjadi agenda penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Di tengah dinamika perkembangan teknologi yang pesat, integrasi sistem digital dalam operasional instansi pemerintah, termasuk dalam layanan perizinan, dipandang sebagai langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Oleh karena itu, evaluasi terhadap implementasi *e-government* menjadi krusial untuk mengidentifikasi keberhasilan, tantangan, serta potensi pengembangan di masa depan.



**Gambar 4. 1** Tampilan Awal SiCantik

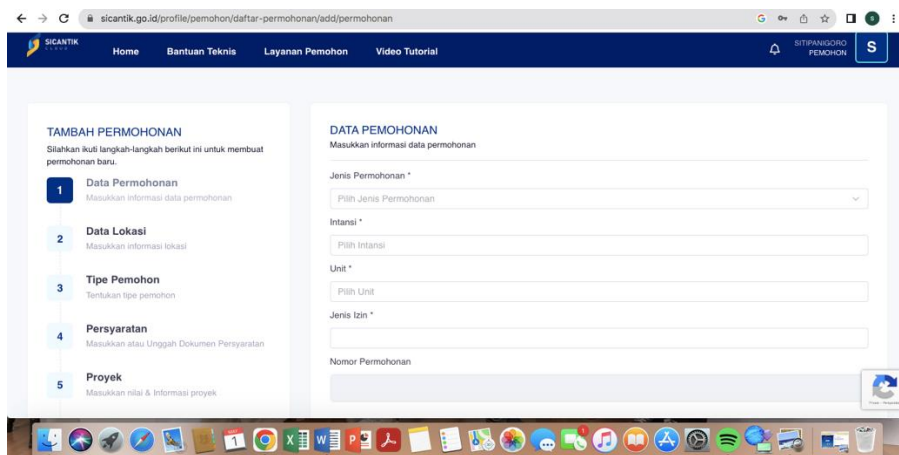
Proses permohonan izin di SiCantik Cloud diawali dengan pemohon mengakses situs resmi SiCantik Cloud menggunakan perangkat yang terhubung ke internet. Pemohon harus melakukan registrasi terlebih dahulu apabila belum memiliki akun, atau langsung login jika sudah terdaftar.

Setelah berhasil masuk, pemohon memilih jenis layanan perizinan yang sesuai dengan kebutuhannya. Selanjutnya, pemohon mengisi formulir permohonan secara online dan mengunggah dokumen-dokumen persyaratan yang diminta oleh sistem.



**Gambar 4. 2** Tampilan Data Pemohon SiCantik

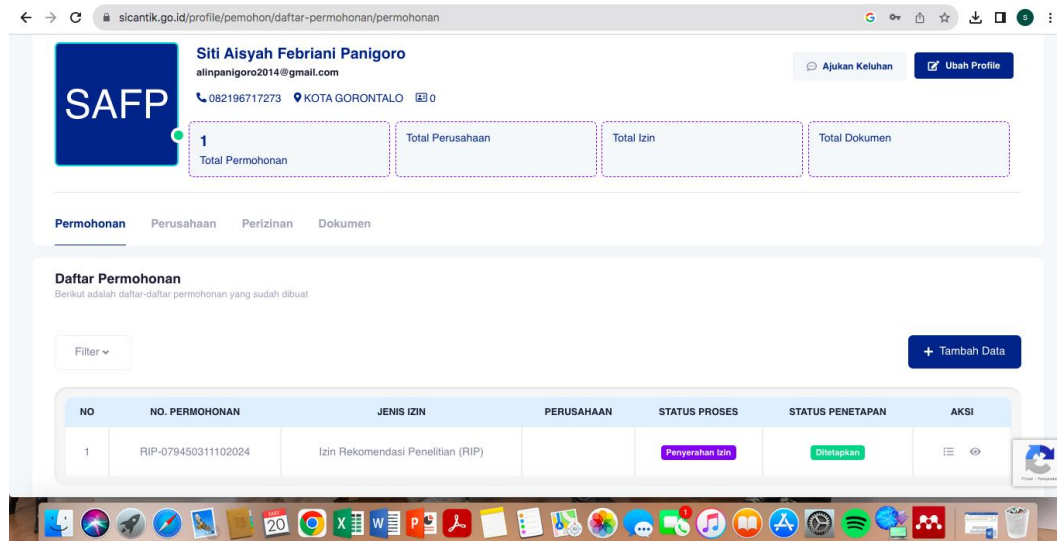
Setelah berhasil masuk, pemohon memilih jenis layanan perizinan yang sesuai dengan kebutuhannya. Selanjutnya, pemohon mengisi formulir permohonan secara online dan mengunggah dokumen-dokumen persyaratan yang diminta oleh sistem.



**Gambar 4. 1** Tampilan Data Pemohon SiCantik

Pada tahap pemeriksaan teknis, petugas melakukan evaluasi terhadap kesesuaian dokumen dan persyaratan teknis lainnya. Jika ditemukan kekurangan atau ketidaksesuaian, permohonan dikembalikan kepada pemohon untuk perbaikan. Namun apabila semua syarat telah terpenuhi, permohonan akan diajukan kepada Kepala Dinas atau pejabat yang berwenang untuk diputuskan. Pada tahap ini, permohonan bisa disetujui, ditolak, atau diminta revisi lebih lanjut.

Jika permohonan disetujui, sistem secara otomatis akan menerbitkan surat izin dalam bentuk digital. Pemohon akan menerima notifikasi dan dapat mengunduh surat izin tersebut langsung melalui akun SiCantik Cloud-nya. Seluruh proses dan dokumen permohonan diarsipkan secara digital, memungkinkan pemohon untuk memantau status serta riwayat permohonan dengan mudah dan transparan.



**Gambar 4.2** Contoh Permohonan SiCantik Telah Disetujui

## 1. Produksi

Dalam teori efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh Gibson, produksi mengacu pada kemampuan organisasi dalam menghasilkan output atau hasil kerja sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Produksi dapat diukur melalui kuantitas layanan, kualitas output, ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, serta kemampuan menyelesaikan beban kerja dalam jangka waktu tertentu.

Adapun hasil penelitian yang ditemukan di DPMPTSP Kota Gorontalo untuk bagian produksi dalam hal ini berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan baik dari pihak internal DPMPTSP (Penata Perizinan Ahli Madya, *Front Office*, dan Teknisi SiCantik) maupun pengguna layanan (masyarakat), disimpulkan bahwa aplikasi SiCantik memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan volume dan percepatan proses layanan.

Penata Perizinan Ahli Madya menjelaskan bahwa dengan aplikasi SiCantik, seluruh proses perizinan dilakukan secara digital, mulai dari pengunggahan berkas persyaratan, verifikasi, hingga penerbitan izin. Hal ini tidak hanya mempercepat proses tetapi juga memangkas tahapan yang sebelumnya berbelit-belit. Diperkuat oleh pernyataan *Front Office*, proses layanan perizinan yang dahulu dikerjakan secara manual kini dapat ditangani lebih cepat karena sistem sudah terintegrasi dalam satu aplikasi. Sementara itu, Teknisi SiCantik menyatakan bahwa seluruh proses administrasi kini terpusat dalam aplikasi, meskipun ia menekankan bahwa peningkatan jumlah layanan lebih dipengaruhi oleh kebutuhan masyarakat, bukan semata karena kehadiran sistem. Dari perspektif pengguna, aplikasi ini dianggap mempermudah proses perizinan. Masyarakat mengemukakan bahwa layanan menjadi lebih mudah diakses, dapat dilakukan dari rumah, dan memiliki sistem pemantauan status permohonan yang transparan.

Meski demikian, sebagian pengguna juga mengeluhkan gangguan teknis seperti keterlambatan akses atau loading lambat, yang menunjukkan bahwa meskipun dari sisi kuantitas layanan meningkat, kualitas masih memiliki ruang untuk perbaikan. Oleh karenanya, produktivitas optimal masih memerlukan dukungan teknis dan peningkatan sistem secara berkelanjutan untuk memastikan pelayanan tetap stabil dan berkualitas di tengah tingginya volume permohonan.

Bersumber pada data resmi dari DPMPTSP Kota Gorontalo, tercatat bahwa selama kurun waktu tertentu terdapat 5.954 izin yang berhasil ditetapkan, 163 izin yang ditolak, dan 1.501 izin masih dalam proses. Jumlah ini mencerminkan tingginya aktivitas layanan perizinan yang telah dilakukan secara digital, menandakan bahwa aplikasi SiCantik mampu mendukung produktivitas instansi dalam memproses permohonan perizinan secara cepat dan dalam skala besar. Adapun beberapa jenis izin dengan angka

penerbitan tertinggi antara lain: (1) Surat Izin Praktik Perawat (SIPP) dengan 897 izin diterbitkan, 51 ditolak, dan 267 sedang proses. (2) Izin Rekomendasi Penelitian (RIP) dengan 2.310 izin diterbitkan, 2 ditolak, dan 752 masih dalam proses. (3) Surat Izin Praktik Dokter (SIPD) dengan 561 izin diterbitkan, 32 ditolak, dan 45 dalam proses. (4) Surat Izin Praktik Vokasi Farmasi (SIP-VF) dengan 298 izin diterbitkan, 8 ditolak, dan 53 dalam proses. Dan (5) Surat Keterangan Alih Fungsi Lahan (SKAFL) dengan 168 izin diterbitkan, 1 ditolak, dan 40 dalam proses.

Berdasarkan hasil penelitian (Lenak et al., 2021) dengan judul Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan *Electronic Government* Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon, produksi dalam konteks ini mencerminkan kemampuan instansi untuk menghasilkan layanan berbasis digital (video liputan, gambar, poster, infografis dan lain sebagainya) secara cepat dan sesuai kebutuhan situasi. Untuk inovasi tahun lalu telah dihasilkan website untuk pelaksanaan penerimaan peserta didik baru melalui [ppdb.tomohon.go.id](http://ppdb.tomohon.go.id) secara online karena juga bertepatan dengan pandemik.

Dikaitkan dengan penelitian ini, dapat dikemukakan bahwa temuan ini mendukung bahwa digitalisasi layanan publik mampu meningkatkan kapasitas produksi, dan bahkan memperluas cakupan dari sekadar penyebaran informasi menjadi pelayanan administratif yang utuh. Dengan demikian, penerapan e-government melalui aplikasi SiCantik di DPMPTSP Kota Gorontalo telah memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan indikator produksi. Hasilnya, DPMPTSP mampu memproses jumlah permohonan yang lebih banyak dalam waktu yang lebih singkat.

Kondisi ini menunjukkan bahwa kapasitas produksi layanan publik meningkat, sejalan dengan tujuan utama dari efektivitas organisasi, yaitu menghasilkan output yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Namun demikian, masih terdapat beberapa tantangan teknis, seperti gangguan sistem dan keterbatasan adaptasi pengguna terhadap teknologi, yang dapat memengaruhi kelancaran produksi secara konsisten.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa penerapan e-government di DPMPTSP secara umum telah efektif dalam meningkatkan indikator produksi, meskipun perlu diiringi dengan penguatan sistem teknis dan pendampingan masyarakat dalam penggunaannya.

## 2. Efisien

Efisiensi merujuk pada kemampuan organisasi dalam menggunakan sumber daya secara optimal untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Artinya, organisasi dinilai efisien apabila mampu menghasilkan output atau hasil kerja dengan input yang seminimal mungkin, baik dari segi waktu, biaya, tenaga kerja, maupun penggunaan fasilitas. Dalam konteks pelayanan publik, efisiensi sangat penting karena berkaitan langsung dengan kinerja dan kecepatan layanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pegawai DPMPTSP, baik staf *front office* maupun teknisi, dapat diketahui bahwa penerapan aplikasi SiCantik secara signifikan mempercepat proses pelayanan. Proses yang sebelumnya harus melalui beberapa tahap manual, kini dapat dilakukan hanya dalam beberapa langkah digital, mulai dari pengunggahan dokumen hingga penerbitan izin. Penggunaan aplikasi juga mengurangi kebutuhan akan pencetakan dokumen, transportasi, dan tenaga kerja manual untuk menerima berkas secara langsung, sehingga turut mengurangi biaya operasional yang sebelumnya cukup besar.

Hal ini sejalan dengan pernyataan salah satu teknisi aplikasi yang menyampaikan bahwa penggunaan SiCantik membuat masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor secara fisik karena seluruh dokumen dapat diunggah secara daring. Selain itu, dari sudut pandang pengguna layanan, mereka menyatakan bahwa proses perizinan menjadi jauh lebih cepat dan hemat biaya karena tidak perlu mencetak banyak dokumen atau melakukan perjalanan ke kantor DPMPTSP.

Namun demikian, efisiensi yang diharapkan tidak sepenuhnya optimal, mengingat adanya beberapa kendala teknis seperti gangguan pada sistem dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap



penggunaan aplikasi secara mandiri. Beberapa pengguna menyatakan bahwa mereka masih perlu datang ke kantor untuk meminta bantuan teknis atau klarifikasi, yang berarti efisiensi waktu dan tenaga belum tercapai sepenuhnya. Kendala ini menunjukkan bahwa efisiensi teknologi masih perlu ditunjang oleh peningkatan literasi digital masyarakat dan penguatan infrastruktur sistem.

Dibandingkan dengan pelayanan manual sebelumnya, transformasi digital melalui aplikasi SiCantik menunjukkan bahwa DPMPTSP Kota Gorontalo telah mengalami peningkatan efisiensi yang cukup berarti. Proses perizinan menjadi lebih ringkas, transparan, dan dapat dipantau oleh pemohon secara langsung. Ini menunjukkan bahwa dari sisi efisiensi, penerapan e-government melalui aplikasi ini berjalan cukup efektif meskipun masih ada ruang untuk perbaikan.

Bersumber informasi resmi dari website DPMPTSP Kota Gorontalo, (<https://dpmptsp.gorontalokota.go.id/berita/proses-perizinan-usaha-melalui-sistem-oss-100-gratis>) disebutkan bahwa: “Proses Perizinan usaha melalui sistem OSS 100% Gratis (Kecuali ditetapkan oleh Peraturan terkait Perizinan yang dikenakan PNBP).” Pernyataan ini menunjukkan bahwa sistem perizinan berbasis e-Government yang terintegrasi dengan Online Single Submission (OSS) telah berhasil menghilangkan sebagian besar beban biaya yang biasanya harus dikeluarkan oleh pemohon. Kecuali untuk jenis perizinan tertentu yang diatur secara khusus oleh peraturan perundang-undangan dan dikenakan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), semua layanan OSS tidak dipungut biaya.

Berdasarkan hasil penelitian (Prayoga & Eldo, 2024), dengan judul Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Kecamatan Temanggung Kabupaten Temanggung, mengemukakan bahwa Kecamatan Temanggung memberikan kemudahan dalam pembuatan KTP-Elektronik atau pembuatan Kartu Keluarga seperti dalam prosesnya masyarakat hanya membutuhkan waktu 2 hari kerja tanpa mengeluarkan biaya sedikitpun dalam pembuatannya. Hal ini sama dengan pembuatan KTP-Elektronik melalui layanan IKD digital yang hanya memerlukan waktu sesuai dengan penggunaan tanpa mengeluarkan biaya dalam proses pembuatannya. Tidak hanya itu pemerintah Temanggung juga memberikan kemudahan pelayanan terkait dengan keterbukaan informasi melalui Website resmi Kecamatan Temanggung yang dapat di akses secara mandiri kapanpun dimanapun tanpa mengeluarkan biaya dalam proses mengaksesnya. website kecamatan Temanggung menyediakan berbagai informasi terkait dengan kecamatan Temanggung seperti agenda kegiatan dan laporan kegiatan yang sudah atau akan dijalankan oleh kecamatan Temanggung. Dan dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan secara digital sudah bisa di dapatkan oleh masyarakat kecamatan Temanggung secara bertahap hal ini dapat di lihat dari beberapa program yang sudah di jalankan oleh pemerintah kecamatan Temanggung. Sedangkan untuk hasil pelayanan publik berbasis digital yang ada di kecamatan Temanggung melalui hasil penelitian terkait tingkat efisiensi seperti waktu dan biaya menunjukan hasil yang sudah relatif cepat dan gratis.

Dikaitkan dengan penelitian ini, dapat dikemukakan bahwa temuan tersebut sangat relevan dengan kondisi di DPMPTSP Kota Gorontalo, di mana penggunaan aplikasi SiCantik juga mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Aplikasi ini memangkas durasi proses, mengurangi interaksi fisik, serta menekan biaya operasional, baik bagi masyarakat maupun instansi. Dengan adanya sistem berbasis digital, pelayanan menjadi lebih cepat dan terstruktur.

Selain kesamaan dari sisi manfaat efisiensi, penelitian ini juga menunjukkan adanya perbedaan pendekatan. Jika di Temanggung pendekatannya lebih bersifat umum melalui penggunaan website kecamatan untuk berbagai jenis informasi dan layanan kependudukan, maka di DPMPTSP Kota Gorontalo pendekatan dilakukan secara sektoral dan lebih terfokus melalui aplikasi layanan perizinan berbasis e-government yang terintegrasi secara nasional (SiCantik). Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing daerah menyesuaikan inovasi digital dengan karakteristik kebutuhan pelayanan dan jenis layanan yang diberikan.

Kedua penelitian tersebut menunjukkan bahwa implementasi pelayanan digital dapat menghadirkan efisiensi yang nyata jika didukung oleh sistem yang baik, infrastruktur yang memadai, serta kesiapan sumber daya manusia. Penelitian ini memperkuat bukti bahwa pelayanan berbasis e-government adalah solusi yang relevan untuk menjawab tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang cepat, hemat, dan transparan.

Oleh karena itu, penelitian ini memperkuat temuan sebelumnya bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik merupakan langkah strategis dalam menciptakan birokrasi yang efisien. Penerapan aplikasi SiCantik *Cloud* di DPMPTSP Kota Gorontalo terbukti memberikan dampak positif terhadap efisiensi pelayanan publik. Sistem digital ini mampu mengurangi waktu proses perizinan, menekan biaya operasional, serta meminimalkan penggunaan tenaga kerja manual, baik dari sisi instansi maupun masyarakat.

### 3. Kepuasan

Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator utama dalam menilai efektivitas penerapan e-government, yang sejalan dengan teori efektivitas Gibson. Kepuasan ini menggambarkan sejauh mana masyarakat atau pengguna layanan merasa puas dengan kualitas, kemudahan, dan hasil yang mereka peroleh dari penggunaan sistem e-government yang telah diterapkan.

Menurut Kotler dan Keller (2012), kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai perasaan atau respons pelanggan yang muncul setelah membandingkan kinerja produk atau layanan yang diterima dengan harapan mereka. Dalam konteks e-government, kepuasan tidak hanya mengacu pada hasil akhir yang diterima pengguna, tetapi juga pada pengalaman mereka selama proses penggunaan layanan tersebut. Pengguna yang merasa puas dengan layanan online cenderung lebih memilih untuk menggunakan sistem ini di masa mendatang, serta lebih percaya terhadap kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan.

Kepuasan masyarakat tidak hanya diukur dari kemudahan dalam menggunakan sistem, tetapi juga dari kualitas informasi yang disediakan, waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan, serta responsivitas terhadap pertanyaan atau keluhan yang diajukan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap pengguna layanan, sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa penggunaan aplikasi ini memberikan kemudahan dalam mengurus izin. Salah satu narasumber masyarakat (IB, 17 April 2025) menyampaikan bahwa meskipun awalnya merasa bingung, setelah terbiasa, aplikasi SiCantik cukup mudah digunakan, dan proses pengurusan izin menjadi lebih cepat karena dapat dilakukan dari rumah. Hal senada disampaikan oleh narasumber lain (AM, 18 April 2025) yang menyatakan bahwa meskipun terkadang mengalami kendala teknis seperti loading lama, secara umum aplikasi ini sangat membantu dan memudahkan pengurusan izin tanpa perlu datang langsung ke kantor.

Dari sisi internal, staf *front office* dan teknisi juga menyampaikan bahwa aplikasi ini sangat membantu dalam melayani masyarakat. Staf merasa proses lebih terstruktur dan efisien, serta lebih mudah dalam melakukan verifikasi dan pemantauan dokumen. Penata Perizinan Ahli Madya juga menyampaikan bahwa aplikasi ini sangat berperan dalam mempercepat proses perizinan serta memudahkan koordinasi antar pihak terkait.

Bersumber dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2024 yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Gorontalo, diketahui bahwa: “Pelaksanaan pelayanan publik secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik dengan nilai SKM sebesar 90,17.” (Sumber: *Laporan SKM DPMPTSP Tahun 2024*). Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara umum, masyarakat menilai pelayanan yang diberikan DPMPTSP, termasuk melalui aplikasi SiCantik, telah memenuhi ekspektasi dan memberikan pengalaman pelayanan yang positif.



Lebih lanjut, tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi dalam survei adalah: Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, Biaya dan tarif, Perilaku pelaksana layanan. Ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap sikap pegawai, transparansi biaya (yang sebagian besar gratis melalui OSS), serta adanya kanal untuk menyampaikan keluhan dan saran secara terbuka. Namun demikian, laporan SKM juga mencatat bahwa terdapat tiga unsur dengan nilai terendah, yakni: Waktu penyelesaian, Syarat, Spesifikasi produk layanan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum masyarakat merasa puas, masih ada ruang untuk perbaikan, khususnya dalam percepatan proses layanan dan kejelasan dokumen atau syarat yang harus dipenuhi.

Berdasarkan hasil penelitian (Yuliawati et al., 2023) dengan judul Efektivitas Pelayanan Suroboyo Bus Melalui Aplikasi Golek Bis (GOBIS) dalam Rangka E-Government (Studi Pada UPTD Pengelolaan Transportasi Umum Dinas Perhubungan Surabaya), memaparkan indikator kepuasan sudah cukup baik tergambar pada hasil wawancara terhadap penumpang Suroboyo Bus. Namun sayangnya, peneliti menemukan pendapat dari beberapa penumpang bawasannya aplikasi perlu ada penambahan menu untuk mengetahui jumlah penumpang.

Penelitian mengenai aplikasi GOBIS dalam pelayanan Suroboyo Bus dan aplikasi SiCantik Cloud di DPMPTSP Kota Gorontalo sama-sama menunjukkan bahwa penerapan e-government mampu meningkatkan kepuasan masyarakat dalam mengakses layanan publik. Pada kasus GOBIS, meskipun sebagian besar pengguna merasa puas karena kemudahan memperoleh informasi transportasi, tetap ada masukan terkait kekurangan fitur, seperti tidak adanya informasi jumlah penumpang secara real-time. Hal ini sejalan dengan temuan pada aplikasi SiCantik, di mana masyarakat merasa proses perizinan menjadi lebih praktis dan cepat, namun masih mengalami hambatan teknis seperti loading lambat dan kesulitan awal dalam menggunakan aplikasi. Kedua penelitian ini memperlihatkan bahwa meskipun kepuasan meningkat berkat digitalisasi layanan, optimalisasi sistem dan pengembangan fitur tambahan yang menyesuaikan kebutuhan pengguna menjadi kunci utama untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi dan berkelanjutan.

#### 4. Keadaptasian

Keadaptasian merupakan salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas suatu organisasi, terutama dalam menghadapi perubahan lingkungan yang dinamis. Dalam teori efektivitas organisasi menurut Gibson, keadaptasian diartikan sebagai kemampuan sistem atau unit organisasi untuk menyesuaikan diri terhadap tekanan internal maupun eksternal, baik yang bersifat teknologi, kebijakan, maupun perilaku.

Penerapan *e-government* tidak hanya memerlukan perubahan sistem kerja, tetapi juga mengharuskan seluruh unsur organisasi mulai dari manajemen hingga staf operasional untuk mampu beradaptasi dengan cepat terhadap perangkat digital, aplikasi layanan, serta pola komunikasi yang baru. Demikian pula dari sisi masyarakat, kehadiran layanan berbasis digital mengubah cara mereka dalam mengakses pelayanan publik, dari yang sebelumnya bergantung pada kehadiran fisik di kantor pelayanan menjadi interaksi daring melalui aplikasi.

Hasil wawancara dengan pegawai DPMPTSP Kota Gorontalo, khususnya staf *front office*, menunjukkan bahwa pada awal peluncuran aplikasi SiCantik, pihak internal telah diberikan pelatihan sebagai bentuk kesiapan menghadapi transformasi layanan dari manual ke digital. Pelatihan ini menjadi salah satu bentuk adaptasi organisasi terhadap sistem baru. Selain itu, para teknisi juga melakukan pendampingan untuk mengatasi kendala teknis yang dihadapi oleh pegawai maupun masyarakat. Ini menunjukkan adanya upaya dari instansi untuk menyesuaikan sistem kerja dengan perkembangan teknologi informasi.

Sementara dari sisi masyarakat, hasil wawancara menunjukkan bahwa pengguna awalnya mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi SiCantik, terutama karena belum terbiasa dengan alur digitalisasi. Namun, sebagian besar dari mereka menyatakan bahwa terdapat panduan penggunaan yang cukup

membantu dalam proses adaptasi. Mereka juga menilai bahwa dengan penggunaan berulang, aplikasi menjadi lebih mudah dipahami. Hal ini menandakan bahwa masyarakat pun memiliki kapasitas untuk beradaptasi, meskipun dengan dukungan yang memadai seperti informasi petunjuk dan layanan bantuan teknis.

Namun, perlu dicatat bahwa masih ada kendala keadaptasian yang bersumber dari kesenjangan digital, seperti keterbatasan kemampuan menggunakan teknologi pada kelompok masyarakat tertentu (misalnya lansia atau masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah), serta ketersediaan infrastruktur jaringan internet di wilayah yang tidak merata. Untuk menjawab tantangan ini, pihak DPMPTSP terus mendorong peningkatan literasi digital melalui penyuluhan dan pendampingan langsung, khususnya kepada pemohon layanan yang kesulitan dalam penggunaan aplikasi.

Secara umum, keadaptasian DPMPTSP Kota Gorontalo dalam penerapan *e-government* melalui aplikasi SiCantik dapat dikategorikan cukup baik. Baik dari sisi kelembagaan maupun individu pengguna, terdapat mekanisme adaptif yang memfasilitasi peralihan dari sistem lama ke sistem digital. Kendati demikian, agar adaptasi dapat berjalan lebih optimal ke depan, perlu dilakukan peningkatan dalam hal sosialisasi yang lebih luas, penyediaan tutorial yang lebih interaktif, serta peningkatan kapasitas teknis SDM, baik internal pegawai maupun masyarakat umum.

Dikaitkan dengan penelitian ini, dapat dikemukakan bahwa baik studi pada SITS di Surabaya maupun aplikasi SiCantik di Gorontalo memperlihatkan bahwa keadaptasian bukan hanya tentang penerapan teknologi, melainkan tentang kesiapan organisasi dan masyarakat untuk menerima, mengelola, dan meng-optimalkan perubahan guna meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

Lebih lanjut, kesamaan kedua penelitian ini juga terletak pada orientasi pelayanan publik yang berbasis kebutuhan masyarakat. Dalam penelitian SITS di Kota Surabaya, keberhasilan adaptasi dilihat dari bagaimana sistem tersebut mampu merespons dinamika lalu lintas secara real-time dan menyediakan informasi yang akurat kepada masyarakat. Ini merupakan bentuk penyesuaian kebijakan dan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara langsung. Begitu pula pada aplikasi SiCantik di DPMPTSP Kota Gorontalo, bentuk adaptasi yang dilakukan tidak hanya terbatas pada aspek teknis dan kelembagaan, tetapi juga menyasar pada peningkatan literasi digital masyarakat, termasuk kelompok rentan yang masih menghadapi kesulitan dalam menggunakan teknologi.

Dengan demikian, baik penelitian terdahulu maupun temuan dalam studi ini sama-sama menekankan pentingnya keadaptasian sebagai pilar dalam efektivitas *e-government*. Inovasi teknologi tidak akan berjalan maksimal tanpa adanya kemampuan adaptif dari penyelenggara layanan dan kesiapan masyarakat dalam menerima transformasi tersebut. Penelitian ini memperluas pemahaman tentang bagaimana keadaptasian dalam *e-government* tidak hanya meningkatkan aksesibilitas, tetapi juga menjadi fondasi dalam membangun kepercayaan dan kepuasan publik terhadap layanan pemerintah.

Secara umum, keadaptasian DPMPTSP Kota Gorontalo dalam penerapan *e-government* melalui aplikasi SiCantik dapat dikategorikan cukup baik. Baik dari sisi kelembagaan maupun individu pengguna, terdapat mekanisme adaptif yang memfasilitasi peralihan dari sistem lama ke sistem digital. Kendati demikian, agar adaptasi dapat berjalan lebih optimal ke depan, perlu dilakukan peningkatan dalam hal sosialisasi yang lebih luas, penyediaan tutorial yang lebih interaktif, serta peningkatan kapasitas teknis SDM, baik internal pegawai maupun masyarakat umum.

## 5. Pengembangan

Dalam konteks efektivitas organisasi menurut teori Gibson, indikator pengembangan mengacu pada kemampuan institusi dalam meningkatkan kapasitasnya secara berkelanjutan, baik dari sisi sistem, sumber daya manusia, maupun pelayanan yang diberikan. Pengembangan tidak hanya sebatas menyesuaikan diri terhadap perubahan, tetapi juga mencerminkan inisiatif organisasi untuk melakukan

pembaruan dan inovasi secara proaktif dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Dalam era digital seperti saat ini, pengembangan menjadi aspek krusial dalam keberhasilan penerapan *e-government*. Teknologi yang terus berkembang menuntut instansi pemerintahan untuk tidak stagnan pada sistem yang sudah ada, melainkan terus memperbarui fitur, antarmuka pengguna, integrasi antar layanan, serta meningkatkan kecepatan dan akurasi layanan. Dengan kata lain, keberlangsungan dan relevansi suatu layanan digital sangat tergantung pada kemampuan institusi untuk terus berinovasi. Keberadaan pengembangan yang berkelanjutan akan membantu mendorong pencapaian efektivitas organisasi secara keseluruhan. Hal ini karena pengembangan menciptakan peluang untuk memperbaiki kekurangan, menyesuaikan sistem dengan kebutuhan pengguna yang dinamis, serta membuka ruang untuk menciptakan inovasi layanan baru yang lebih efisien, cepat, dan adaptif terhadap tantangan zaman.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai DPMPTSP, khususnya staf *front office*, diketahui bahwa telah dilakukan evaluasi terhadap aplikasi SiCantik secara berkala. Evaluasi ini penting sebagai bentuk refleksi dan upaya pengembangan sistem agar lebih optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dari hasil evaluasi tersebut, pegawai mengidentifikasi beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti kestabilan sistem, kecepatan akses, serta antarmuka pengguna (*user interface*) agar lebih sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat dari berbagai latar belakang pendidikan dan usia.

Dari sisi masyarakat, terdapat beberapa masukan yang juga menjadi bahan pertimbangan dalam pengembangan aplikasi. Salah satu pengguna menyampaikan bahwa aplikasi ini sudah cukup membantu, tetapi ia menyarankan adanya penambahan fitur panduan interaktif atau video tutorial agar masyarakat yang kurang paham teknologi bisa lebih cepat beradaptasi. Saran lain adalah penyempurnaan sistem agar lebih stabil dan cepat, terutama saat jam sibuk di mana sering terjadi *loading* lambat.

Dengan adanya evaluasi rutin dan responsif terhadap saran masyarakat, dapat disimpulkan bahwa DPMPTSP Kota Gorontalo telah menunjukkan upaya pengembangan yang positif dan terstruktur. Inovasi yang direncanakan juga memperlihatkan adanya visi jangka panjang untuk menjadikan aplikasi SiCantik sebagai layanan publik digital yang tidak hanya efisien dan efektif, tetapi juga inklusif dan berorientasi pada pengguna (*user-centered*).

Hal ini memperkuat bahwa indikator pengembangan dalam teori efektivitas Gibson benar-benar diaplikasikan dalam konteks pelayanan publik di DPMPTSP. Pengembangan yang berkesinambungan juga menjadi jaminan bahwa sistem *e-government* ini akan mampu beradaptasi dengan kebutuhan zaman dan ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi terhadap pelayanan publik yang cepat, transparan, dan mudah diakses.

Berdasarkan hasil penelitian (Hanipah & Aryani, 2022) dengan judul Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Egovernment (Simpelin) Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sukabumi), menjabarkan pelayanan pendaftaran kependudukan berbasis online melalui simpelin, pendaftaran online sudah melalui banyak perubahan ataupun progress menuju ke arah yang lebih baik. Meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat sistem yang harus diperbaharui kembali seperti proses perubahan data kependudukan yang bisa dilakukan secara online. Akan tetapi pendaftaran kependudukan di Simpelin meski hanya bisa melayani pelayanan dasar artinya pelayanan yang dasar perubahannya sudah benar, masyarakat tetap mengapresiasi dan banyak yang melakukan pendaftaran kependudukan secara online melalui Simpelin dan pada kenyataannya pula hal ini sangat membantu masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari letak kantor Disdukcapil Kab. Sukabumi.

Dikaitkan dengan penelitian ini, dapat dikemukakan bahwa kemiripan dan keterkaitan erat pada aplikasi SiCantik di DPMPTSP Kota Gorontalo dengan temuan dalam penelitian Muzni Hanipah dan Lina Aryani mengenai aplikasi *Simpelin* di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi. Kedua studi tersebut menegaskan

pentingnya proses pengembangan berkelanjutan dalam penerapan *e-government* untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis.

Pada penelitian Simpelin, pengembangan sistem pelayanan dilakukan secara bertahap sejak 2015, dari website statis hingga terbentuknya sistem pendaftaran online terintegrasi dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Demikian pula dengan aplikasi SiCantik, DPMPTSP Kota Gorontalo secara aktif melakukan evaluasi berkala, menerima masukan dari masyarakat, dan merencanakan penambahan fitur baru seperti sistem notifikasi real-time.

Kedua kasus ini menunjukkan bahwa pengembangan tidak hanya mencakup penambahan fitur teknis, namun juga mencerminkan proses belajar organisasi dalam menyempurnakan layanan berdasarkan pengalaman, evaluasi, dan adaptasi terhadap perubahan eksternal seperti pandemi atau transformasi digital. SiCantik dan Simpelin sama-sama menjadi bukti bahwa inovasi digital yang efektif lahir dari proses perbaikan yang konsisten dan berbasis kebutuhan riil pengguna. Dengan demikian, temuan pada DPMPTSP Kota Gorontalo mendukung dan memperluas pemahaman bahwa efektivitas *e-government* sangat dipengaruhi oleh sejauh mana instansi mampu mengembangkan sistemnya secara berkelanjutan demi meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Lebih lanjut, proses pengembangan aplikasi *e-government* seperti SiCantik dan Simpelin mencerminkan upaya instansi publik dalam meningkatkan daya saing pelayanan dengan pendekatan digital yang adaptif. Di DPMPTSP Kota Gorontalo, pengembangan aplikasi SiCantik tidak hanya dilihat dari sisi teknis, tetapi juga dari aspek pemberdayaan sumber daya manusia, pelatihan bagi pegawai, serta kesiapan infrastruktur digital yang mendukung peningkatan kinerja pelayanan. Hal ini sejalan dengan praktik yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Sukabumi dalam mengembangkan Simpelin, di mana keterlibatan tim teknis, operator, dan kepala bidang secara kolektif menjadi kunci dalam menciptakan sistem yang lebih andal dan efisien.

Kedua penelitian ini memperkuat argumen bahwa keberhasilan penerapan *e-government* sangat dipengaruhi oleh keberlanjutan proses pengembangan sistem. Bukan hanya sekadar implementasi awal, tetapi bagaimana sistem tersebut mampu bertransformasi mengikuti perubahan zaman, teknologi, dan ekspektasi masyarakat. Baik SiCantik maupun Simpelin menunjukkan bahwa inovasi pelayanan digital perlu dipandang sebagai proses jangka panjang yang melibatkan perbaikan terus-menerus (*continuous improvement*), penyesuaian kebijakan, serta keterbukaan terhadap masukan pengguna. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mendukung temuan sebelumnya, tetapi juga menekankan pentingnya pendekatan partisipatif dan integratif dalam proses pengembangan layanan publik berbasis *e-government*.

Dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-government* melalui aplikasi SiCantik di DPMPTSP Kota Gorontalo telah mengalami proses pengembangan yang positif dan berkelanjutan. Hal ini ditunjukkan melalui adanya evaluasi rutin terhadap kinerja aplikasi, penyempurnaan sistem, serta perencanaan fitur baru yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Upaya pengembangan ini menjadi bukti bahwa DPMPTSP tidak hanya berfokus pada penerapan awal, tetapi juga berkomitmen untuk terus meningkatkan layanan agar dapat menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi yang ada.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas penerapan *e-government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Gorontalo melalui aplikasi SiCantik, dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-government* tersebut tergolong efektif. Hal ini dibuktikan dengan terpenuhinya lima indikator efektivitas menurut Gibson, yaitu:

1. Produksi. Aplikasi SiCantik mampu meningkatkan jumlah layanan yang diselesaikan dalam kurun waktu tertentu dan memperluas jangkauan pelayanan secara daring, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan kapan saja tanpa batasan waktu dan lokasi.
2. Efisiensi. Penerapan aplikasi ini berdampak signifikan terhadap efisiensi waktu dan biaya, baik bagi masyarakat maupun instansi, serta meminimalisir proses birokrasi yang sebelumnya rumit dan memakan waktu.
3. Kepuasan. Sebagian besar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, khususnya dari segi kemudahan, kecepatan, dan transparansi, meskipun masih ditemui kendala seperti keterbatasan akses internet dan literasi digital.
4. Keadaptasian. DPMPTSP menunjukkan kemampuan beradaptasi yang baik terhadap perubahan teknologi dengan melakukan pelatihan internal dan pengembangan sistem secara bertahap sesuai kebutuhan masyarakat.
5. Pengembangan. Aplikasi SiCantik terus dikembangkan secara berkelanjutan melalui berbagai inovasi dan peningkatan sistem agar semakin responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Secara keseluruhan, keberhasilan ini menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik dapat dilaksanakan secara efektif apabila didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten, infrastruktur yang memadai, serta komitmen institusi untuk terus berinovasi dan beradaptasi. Dengan demikian, e-government melalui aplikasi SiCantik di DPMPTSP Kota Gorontalo menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bao, B., Ayomi, H. V., Bakri, H., & Ndibau, P. (2023). Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik di Kota Jayapura. *Journal on Education*, 5(2), 4147–4157. <https://doi.org/10.31004/joe.v5i2.1113>
- Islamy, F. J., Yuniarsih, T., & Ahman, E. (2021). *Efektivitas Organisasi Berbasis Manajemen Pengetahuan dalam Perspektif Perilaku Organisasi*. Gracias Logis Kreatif.
- Lenak, S. M. C., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Usman (2004:7)*, 1(2), 1–10. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/viewFile/36214/33721>
- Mariam, M., & Kudus, I. (2022). Analisis Penerapan Electronic Government (E-Gov) Di Desa Sekarwangi Kecamatan Soreang Kabupaten Bandung. *Neo Politea*, 3(2), 39–50. <https://doi.org/10.53675/neopolitea.v3i2.1081>
- Hanipah, M., & Aryani, L. (2022). Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Simpelin) di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sukabumi). *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 10(1), 112–128. <https://doi.org/10.30656/sawala.v10i1.4619>
- Niam, M. F., Ruahlewang, E., Umiyati, H., Dewi, N. P. S., Atiningsih, S., Haryati, T., Magfiroh, I. S., Anggraini, R. I., Mamengko, R. P., Fathin, S., Mola, M. S. R., Syaifudin, A. A., & Wajdi, F. (2024). *Metode Penelitian Kualitatif* (E. Damayanti (ed.)). Widina Media Utama.
- Prayoga, A. T., & Eldo, dwian hartomi akma padma. (2024). Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Kecamatan Temanggung Kabupaten Temanggung. *Jurnal Politik Dan Pemerintah Daerah*, 6, 291–303.
- Putra, M. G., Jantu, V., Ilato, R., & Abdussamad, Z. (2023). Kualitas Pelayanan Berbasis E-Government Di Samsat Kota Gorontalo. *Journal Administration and Public Service*, 3(2746–4857).

<http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/jjaps/index>

- Putri, B., & Reviandani, O. (2023). Penerapan E-Government Melalui Pelaksanaan Program KTP Digital di Kelurahan Dr. Soetomo Kota Surabaya. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 9(1). <https://doi.org/10.52447/ijpa.v9i1.6829>
- Rofahiyatin, A. (2023). *Analisis Penerapan E-Government Pada Aplikasi Lapor Cepat Bupati Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kebumen*. [https://repositori.untidar.ac.id/index.php?p=show\\_detail&id=13163&keywords=](https://repositori.untidar.ac.id/index.php?p=show_detail&id=13163&keywords=)
- Sari, D., Lampasa, Y., Muniarti, M., Nasrudin, N. (2023). Pelayanan Publik Melalui Penerapan Aplikasi Sicantik Menuju E-Government Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kolaka Timur. *Journal Publicuho*, 6, 916–928. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i3.212>
- Yulawati, W., Suroso, & Devi Pramudiana, I. (2023). Efektivitas Pelayanan Suroboyo Bus Melalui Aplikasi Golek Bis (GOBIS) dalam Rangka E-Government (Studi Pada UPTD Pengelolaan Transportasi Umum Dinas Perhubungan Surabaya). *Jurnal Mahasiswa Soetomo Administrasi Publik*, 1(2), 173–178. <https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/sap/article/view/7157>

### **Aturan Perundang-Undangan**

- Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media, serta Informatika)
- Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*
- Peraturan Gubernur Provinsi Gorontalo Nomor 36 Tahun 2023 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)
- Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Perijinan dan Non-Perijinan oleh PTSP