



INTEKKONEKSI APLIKASI ADMINISTRASI PERKANTORAN DENGAN APLIKASI PELAYANAN PERIJINAN PEMERINTAH DAERAH

Oktavie Fresiliasari¹⁾; Yohanes Suhardjo²⁾
octafresilia@gmail.com¹⁾; yohanes.suhardjo.ca@gmail.com²⁾

Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Semarang, Semarang, Indonesia^{1) 2)}

INFO ARTIKEL

Proses Artikel

Dikirim : 30/08/2023

Diterima: 06/10/2023

Dipublikasikan:

31/10/2023

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlu tidaknya perancangan dan penerapan interkoneksi aplikasi administrasi perkantoran (Srikandi) dengan aplikasi pelayanan perijinan (SiCantik Cloud). SRIKANDI adalah aplikasi publik kearsipan yang dikembangkan oleh ANRI yang saat ini pengelolaannya dilakukan oleh Kemenkominfo dengan pengawasan dari BSSN. SRIKANDI dirancang dalam mendukung penciptaan big data secara nasional. Pemanfaatan SRIKANDI sangat tepat untuk mengatasi permasalahan kearsipan karena akan menjadi satu-satunya aplikasi Kearsipan yang diterapkan di seluruh K/L. SiCantik Cloud merupakan Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terintegrasi untuk Publik berbasis sistem cloud yang dapat digunakan oleh instansi pemerintah secara gratis. SiCantik sendiri merupakan aplikasi berbasis web yang terintegrasi dengan *Online Single Submission* (OSS) untuk perizinan berusaha maupun layanan lain yang dilaksanakan DPM-PTSP.

Penelitian ini tergolong penelitian studi kasus yang bersifat penelitian kualitatif. Data penelitian dikumpulkan menggunakan metode wawancara mendalam, observasi langsung dan dokumentasi. Untuk menguji kredibilitas data dilakukan uji triangulasi. Hasil penelitian ini menunjukkan perlunya perancangan dan penerapan interkoneksi aplikasi Srikandi dengan aplikasi SiCantik Cloud pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong.

Kata Kunci :

Interkoneksi; Srikandi; SiCantik Cloud

Abstract

This study aims to determine whether it is necessary to design and implement the interconnection of office administration applications (Srikandi) with licensing service applications (SiCantik Cloud). SRIKANDI is an archival public application developed by ANRI which is currently managed by the Ministry of Communication and Information with supervision from the BSSN. SRIKANDI is designed to support the creation of big data nationally.

Utilization of SRIKANDI is very appropriate for overcoming archival problems because it will be the only Archive application that is implemented in all Ministries/Institutions. Sicantik Cloud is a cloud-based Smart Application Licensing Service Integrated for the Public that can be used by government agencies free of charge. Sicantik itself is a web-based application that is integrated with Online Single Submission (OSS) for business licensing and other services carried out by DPM-PTSP. This research is classified as case study research which is qualitative research. Research data was collected using in-depth interviews, direct observation and documentation methods. To test the credibility of the data, a triangulation test was carried out. The results of this study indicate the need to design and implement the interconnection of the Srikandi application with the SiCantik Cloud application at the Sorong Regency Investment and One-Stop Services Office.

Keywords:

Interconnection; Srikandi; SiCantik Cloud

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menjelaskan dan menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang memiliki kualitas sesuai dengan prinsip umum pemerintahan. Adanya tuntutan dari masyarakat yang mengharapkan pelayanan publik yang transparan, efektif, efisien dan akuntabel bertujuan agar dapat mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance*. Tata kelola pemerintahan yang baik adalah penyelenggaraan pemerintahan yang berlandaskan demokratis, efektif dan bersih. Dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik diperlukan kerja sama antara pemerintah, masyarakat dan pihak swasta. Pada saat sekarang ini perkembangan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi semakin berkembang dengan pesat, dimana segala sesuatu kini dengan sangat mudah dilakukan dan didapat karena adanya perkembangan teknologi yang memudahkan manusia dalam melakukan berbagai aktivitas. Adanya perkembangan teknologi ini membuat penyelenggaraan pemerintahan juga berkembang mengikuti tren yang ada.

Perkembangan teknologi ini dimanfaatkan pemerintah untuk mengawasi segala sesuatu yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan mulai dari kinerja pegawai, memberikan pelayanan publik kepada masyarakat serta memberikan informasi-informasi yang dapat diakses oleh masyarakat. Perkembangan teknologi ini merupakan salah satu yang mewujudkan *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan. Salah satu pemanfaatan digitalisasi dalam tata kelola pemerintahan yaitu munculnya konsep Elektronik Government (*E-government*).

E-government adalah penggunaan teknologi guna meningkatkan akses serta pengiriman layanan dari pemerintah kepada warga negara, mitra bisnis dan karyawan yang dapat memberikan manfaat. *E-government* akan terus berkembang, berinovasi dan menciptakan bentuk layanan publik yang baru di mana semua organisasi publik serta instansi pemerintah memberikan layanan sesuai dengan perkembangan zaman, terintegritas, serta tidak membatasi masyarakat dalam menerima pelayanan. Hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang tadinya searah atau *top down*, kini berubah menjadi membangun kemitraan antara pemerintah dan masyarakat (Silcock, 2001). *E-government* adalah penggunaan ICT (*Information, Communication, Technology*) untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak lainnya (Indrajid, 2004). Secara umum, *E-government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam

penyelenggaraan pemerintahan yang dapat meningkatkan kinerja serta hubungan antar pemerintah dengan pihak lain seperti masyarakat dan perusahaan swasta.

Di Indonesia sendiri *E-government* dimulai sejak adanya Intruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media, dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi informatika untuk mendukung pelaksanaan *good governance*.

Penggunaan *E-government* dalam penyelenggaraan pemerintahan membuat pelayanan pemerintah yang dahulunya kaku tidak fleksibel kini berubah menjadi lebih fleksibel dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Melihat besarnya manfaat dari *E-government* membuat Pemerintah Indonesia semakin gencar dalam memperkenalkan *E-government* pada sektor pemerintahan hal tersebut dapat dilihat dari adanya Intruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telekomunikasi, media dan informatika yang menjelaskan bahwa untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi setiap aparat pemerintah harus menggunakan Teknologi Informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Kemudian pemerintah juga mengeluarkan Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 perihal kebijakan dan strategi pengembangan *E-government* pada pemerintah pusat maupun daerah yang menjelaskan bahwa pengembangan *E-government* adalah usaha untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik.

Pada tahun 2006 pemerintah membentuk Dewan Teknologi Komunikasi dan Informasi Nasional yang bertugas dalam mempercepat penerapan *E-government* hal ini tercantum dalam Keputusan Presiden Nomor 20 Tahun 2006. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 perihal Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa peran dari pemerintah daerah adalah mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat dan meningkatkan daya saing daerah melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan masyarakat, keikutsertaan peran masyarakat, dan peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, keadilan, pemerataan, dan kekhususan suatu daerah. Pemerintah daerah mempunyai kewenangan sendiri dalam menjalankan roda pemerintahannya, dengan adanya kewenangan ini dapat memberikan kebebasan bagi pemerintah daerah untuk mewujudkan pelayanan publik yang memiliki kualitas yang baik, mudah, cepat sesuai kemampuan daerah sehingga mampu mewujudkan harapan masyarakat. Oleh karena itu peran pemerintah dalam mewujudkan penerapan *E-government* sangat dibutuhkan apalagi pemerintah mempunyai kekuasaan dalam mengatur sendiri rumah tangganya.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sorong adalah salah satu dinas yang menerapkan dan memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Terlihat dari adanya berbagai inovasi sistem yang disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Sorong yaitu inovasi berupa program Pelita. Pelita adalah layanan perizinan online yang dibangun secara mandiri untuk mempermudah masyarakat Kabupaten Sorong dalam melakukan proses pengurusan izin dan non izin yang menjadi kewenangan Pemerintah Kabupaten Sorong yang dapat diakses melalui website resmi DPMPTSP Kabupaten Sorong. Melalui Pelita ini diharapkan dapat memberikan kemudahan, kecepatan, dan transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan perizinan sehingga dapat mewujudkan tata kelola pelayanan publik yang baik, berkualitas dan dapat memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan.

DPMPTSP Kabupaten Sorong ingin merancang interkoneksi antara aplikasi SiCantik Cloud dan aplikasi Srikandi sehingga sistem tersebut mampu digunakan untuk surat menyurat rutin kantor atau kearsipan dan pelayanan perizinan bagi masyarakat yang membutuhkan perizinan.

Rumusan masalah pada kajian ini yaitu apakah diperlukan menerapkan interkoneksi aplikasi SiCantik Cloud dan aplikasi Srikandi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sorong. Kajian ini akan memfokuskan pada pendapat partisipan mengenai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi digital oleh DPMPTSP Kabupaten Sorong dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat pengguna jasa dan mempermudah Pimpinan/Staf DPMPTSP Kabupaten Sorong dalam menjalankan pekerjaan rutin administrasi kantor serta kearsipan.

Kajian ini bertujuan untuk mengetahui perlu tidaknya dilakukan optimalisasi fungsi aplikasi SiCantik Cloud dan aplikasi Srikandi yang telah digunakan oleh DPMPTSP Kabupaten Sorong melalui interkoneksi aplikasi sehingga pekerjaan kearsipan dan pekerjaan pelayanan perizinan bisa dilaksanakan secara komputerisasi dengan efektif dan efisien.

KAJIAN PUSTAKA

Teori Pelayanan Publik

Secara umum pelayanan publik merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan masyarakat secara umum oleh lembaga birokrasi pemerintah. Sementara secara sempit pelayanan publik dapat diartikan sebagai pelayanan yang dilakukan secara tatap muka oleh seorang aparatur pemerintah dengan seorang masyarakat seperti pengurusan surat-menyurat administrasi pemerintahan.

Menurut Denhardt dan Denhardt (2013) mendefinisikan pelayanan publik adalah semua aktivitas pelayanan secara komunal yang dilaksanakan oleh institusi baik ditingkat pusat, daerah dan lingkup badan usaha milik negara atau daerah yang bergerak dalam bidang barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan khalayak ataupun dalam bentuk implementasi ketertiban”.

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Bentuk pelayanan publik tersebut:

1. Pelayanan barang yaitu pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintahan yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) ataupun anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD). Pelayanan barang dapat berupa penyediaan jalan raya, jembatan, taman bermain, tempat olahraga, jaringan telepon, listrik, air bersih, dan sebagainya.
2. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan jasa yang diperlukan oleh publik. Pelayanan jasa dapat berupa pendidikan, kesehatan, keamanan, transportasi dan lain sebagainya.
3. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan oleh publik. Pelayanan administratif dapat berupa pemberian layanan yang berkaitan dengan pembuatan dokumen status kenegaraan, dokumen kepemilikan suatu barang maupun tanah, sertifikat kompetensi dan lain sebagainya.

Pelayanan administratif lainnya yang sering ditemui masyarakat yaitu pelayanan dalam pembuatan dokumen perizinan. Pelayanan perizinan adalah proses pemberian izin kepada orang/badan hukum untuk melakukan aktivitas usaha dan/atau kegiatan bukan usaha berdasarkan Peraturan Perundang-undangan. Perizinan memiliki fungsi penting karena dengan adanya perizinan setiap bentuk kegiatan masyarakat dapat diatur sedemikian rupa agar tidak bertentangan satu dengan yang lainnya.

Konsep *Electronic Government*

Electronic Government (e-government) adalah pemanfaatan serta pendayagunaan teknologi komunikasi serta informasi dalam rangka untuk mencapai beberapa tujuan diantaranya untuk meningkatkan efisiensi serta *cost-effectiveness* dari pemerintah, pemberian pelayanan dengan lebih baik kepada masyarakat, penyediaan akses informasi publik yang lebih luas, serta menjadikan penyelenggaraan pemerintahan bertanggung jawab dan terbuka kepada masyarakat. Penerapan *e-government* telah memberi banyak kemudahan terutama bagi masyarakat, pemerintah, maupun pihak swasta. Kemudahan tersebut berupa pelayanan lebih mudah diakses kapan saja dan dimana saja tanpa terhalang oleh waktu dan jarak. Selain itu adanya *e-government* pelayanan dapat diperoleh tanpa harus tatap muka langsung. Disamping itu, transparansi dan

akuntabilitas pemerintah terhadap masyarakat akan lebih terjamin, sehingga masyarakat dapat berpartisipasi dalam melakukan pengendalian dan pengawasan terhadap jalannya roda pemerintahan yang ada. Serta terjadinya hubungan timbal balik antara pemerintah dengan masyarakat dalam menjawab berbagai permasalahan yang ada di masyarakat.

Penerapan *e-government* juga dapat berpotensi mengalami kegagalan, biasanya di negara berkembang kegagalan tersebut terjadi karena ketidakpahaman mengenai “keadaan sekarang” (*where we are now*) dengan “apa yang akan kita capai dengan *e-government*” (*where the e government project wants to get us*).

Menurut Papadomichelaki (2012) terdapat empat variabel untuk mengukur kualitas layanan *e-government* (*e-government service quality*) yaitu sebagai berikut:

1. *Efficiency* yaitu gabungan dari tiga dimensi yaitu ease or use (kemudahan penggunaan) yaitu seberapa mudah pengguna dalam mengakses website atau aplikasi, seperti mudah dilakukan pencarian, URL mudah diingat, tersedia navigasi yang mudah dicari, serta memiliki teknis yang efisien. Dimensi selanjutnya *functionality of interaction environment* (fungsionalitas dari interaksi) adanya kemudahan, ketersediaan, dan bantuan didalamnya. Sebagai wujud dari layanan administrasi publik untuk berkomunikasi dan melakukan interaksi melalui sistem *e-government*. Kemudian dimensi *content and appearance of information* (isi dan tampilan informasi) yaitu mengacu pada kualitas informasi yang disediakan, seperti desain, warna, gambar, dan ukuran halaman. Kualitas informasi juga mencakup kelengkapan, akurasi, keringkasan, serta relevansi. Dengan gabungan tiga dimensi tersebut maka *efficiency* dapat menggambarkan situs atau kualitas informasi yang disediakan.
2. *Trust* (Kepercayaan) yaitu adanya kepercayaan dari pengguna terhadap aplikasi atau website atas privasi untuk melindungi informasi saat mengaksesnya, seperti kepercayaan terhadap perlindungan data pribadi, tidak menyebarkan informasi yang bersifat pribadi kepada orang yang tidak berkepentingan atau mampu menjaga arsip data pribadi.
3. *Reliability* (Keandalan) yaitu mengacu pada fungsi aplikasi yang berhubungan dengan aksesibilitas dan ketersediaan layanan. Aksesibilitas yaitu gambaran sejauh mana sistem dapat digunakan oleh banyak orang tanpa adanya modifikasi. Ketersediaan merupakan sejauh mana sistem tidak banyak mengalami gangguan saat digunakan oleh masyarakat dan memiliki kecepatan akses yang tinggi.
4. *Citizen Support* (Dukungan Masyarakat) yaitu mengacu pada adanya bantuan yang disediakan oleh aplikasi atau website untuk memudahkan pengguna dalam mencari informasi atau layanan yang dibutuhkan, seperti adanya panduan, halaman bantuan, serta tersedianya saluran komunikasi di dalam aplikasi seperti telepon, e-mail, pesan, dan sebagainya sehingga memudahkan masyarakat pengguna layanan.

Peraturan Bupati Sorong Nomor 9 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong

Diterbitkannya Peraturan Bupati Sorong Nomor 9 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong yang mengatur terkait kedudukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah unsur pelaksana urusan pemerintahan di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris. Sub Bagian dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Sekretaris. Seksi dipimpin oleh seorang

Kepala Seksi yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Bidang. Kelompok Jabatan fungsional berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris. Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) dipimpin oleh seorang Kepala Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris.

Adapun susunan organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, terdiri dari:

- a. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- b. Sekretariat, membawahi: Sub Bagian Program dan Keuangan; dan Sub Bagian Umum;
- c. Bidang Perencanaan, Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal, membawahi: Seksi Perencanaan dan Pengembangan Iklim; Seksi Promosi Penanaman Modal; dan Seksi Energi dan Sumber Daya Mineral.
- d. Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Informasi Penanaman Modal, membawahi: Seksi Pemantauan dan Pengawasan Pelaksanaan Penanaman Modal; Seksi Pembinaan Pelaksanaan Penanaman Modal; dan Seksi Pengolahan Data dan Sistem Informasi Penanaman Modal.
- e. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, membawahi: Seksi Pelayanan Pendaftaran; Seksi Pelayanan Perizinan Tertentu; dan Seksi Pelayanan Perizinan Jasa Usaha.
- f. Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Pelayanan, membawahi: Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan; Seksi Kebijakan dan Penyuluhan Layanan; dan Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan.
- g. Kelompok Jabatan Fungsional; dan
- h. UPTD.

Aplikasi SICANTIK Cloud

Sicantik Cloud merupakan Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terintegrasi untuk Publik berbasis sistem cloud yang dapat digunakan oleh instansi pemerintah secara gratis. Sicantik sendiri merupakan aplikasi berbasis web yang terintegrasi dengan *Online Single Submission* (OSS) untuk perizinan berusaha maupun layanan lain yang dilaksanakan DPM-PTSP. OSS dibuat dengan tujuan mempermudah sistem perizinan yang lebih mudah dan terintegrasi secara nasional dan untuk menjamin keamanan layanan. Penggunaan Aplikasi Sicantik berdasarkan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah. Aplikasi Sicantik Cloud dapat diakses melalui website <https://Sicantikui.layanan.go.id>

Aplikasi Sicantik merupakan aplikasi yang dirilis oleh Kominfo untuk mendukung implementasi kemudahan pelayanan secara elektronik. Hingga sekarang Aplikasi Sicantik telah mengalami lima kali fase penyempurnaan. Pertama dirilis pada tahun 2010 yaitu versi Sicantik 1.0. kemudian versi Sicantik 2.0 dirilis pada tahun 2012, Sicantik 3.0 pada tahun 2013, Sicantik 4.0 di tahun 2014, selanjutnya penyempurnaan kembali dilakukan pada tahun 2017 hingga menjadi Sicantik Cloud (5.0) yang telah terintegrasi dengan OSS.

Aplikasi SRIKANDI

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menjelaskan bahwa pelayanan ketersediaan arsip dan informasi terpercaya di Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah dilakukan melalui penyediaan Aplikasi Umum Bidang Kearsipan Dinamis (AUBKD) yang sistemik, komprehensif, dan terpadu untuk menghadapi tantangan global perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.

Dalam rangka mendukung SPBE dan meningkatkan kualitas kearsipan, saat ini pemerintah menggunakan program Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI). Aplikasi

SRIKANDI dapat diakses melalui <https://srikandi.arsip.go.id/>. SRIKANDI adalah aplikasi publik kearsipan yang dikembangkan oleh ANRI yang saat ini pengelolaannya dilakukan oleh Kemenkominfo dengan pengawasan dari BSSN. SRIKANDI dirancang dalam mendukung penciptaan big data secara nasional. Pemanfaatan SRIKANDI sangat tepat untuk mengatasi permasalahan kearsipan karena akan menjadi satu-satunya aplikasi Kearsipan yang diterapkan di seluruh K/L.

Pegawai dapat menggunakan program Srikandi untuk mengelola sistem pengarsipan agar berjalan dengan lancar dan efektif, memungkinkan penyampaian layanan publik yang cepat dan aman. Oleh karena itu perlu dilakukan upaya untuk mengembangkan dan memperluas arsip agar dapat melaksanakan tugas pemerintahan secara memadai, berfungsi dengan baik, efektif, dan lancar. Penetapan Srikandi sebagai aplikasi umum yang berlaku secara nasional di bidang kearsipan dinamis didasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 679 Tahun 2020.

Adapun jenis naskah yang dapat di arsipkan pada aplikasi Srikandi berjumlah 32 (tiga puluh dua) jenis naskah. Kearsipan Surat Perintah Tugas (SPT) merupakan naskah dinas yang paling banyak di arsipkan pada aplikasi Srikandi. Beberapa konsep yang perlu diperhatikan sebagai berikut:

1. Konsep Efektivitas menurut Tika dalam Wijaya dan Rifa'i (2016:177) menjelaskan secara singkat bahwa efektivitas mengacu pada tingkat keberhasilan yang dicapai oleh organisasi dari waktu ke waktu. Sedangkan Efektivitas pelayanan menurut Duncan dalam Ismaya dkk (2021: 42) ada beberapa komponen sebagai berikut:
 - a. Pencapaian tujuan dasar hukum, target, dan jadwal penyelesaian semuanya dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu tujuan. Dalam hal waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu tugas, khususnya waktu yang diperlukan untuk mengerjakan suatu tugas dengan memenuhi standar pelayanan dan SOP yang telah ditetapkan, apakah SOP tersebut dipatuhi atau tidak.
 - b. Integrasi prosedur dan proses sosial adalah 2 (dua) kategori kunci yang membentuk integrasi. Prosedur adalah metode untuk melakukan suatu Tindakan. Sedangkan proses sosial adalah sarana yang menghubungkan individu dan kelompok dengan cara berinteraksi untuk membangun sistem tertentu.
 - c. Adaptasi infrastruktur dan fasilitas adalah 2 (dua) tanda kunci dari kemampuan beradaptasi. Fasilitas juga dimanfaatkan baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melaksanakan tugas.
2. Konsep pelayanan layanan adalah strategi yang digunakan untuk melakukan perubahan melalui tindakan. Sehingga dapat dikatakan bahwa menawarkan jasa adalah kegiatan yang melibatkan masyarakat secara langsung menurut Munir dalam Nurdin (2019:17). Setiap pekerjaan yang dilakukan pemerintah demi kepuasan masyarakat meskipun hasilnya tidak berupa barang, maka hal tersebut dianggap sebagai bentuk pelayanan public, menurut Sinambela dalam Harma (2021:278).
3. Konsep pegawai menurut Widjaja (2006:113) pegawai adalah pegawai jasmani maupun rohani yang selalu dibutuhkan. Hal ini merupakan salah satu bentuk modal terpenting berkolaborasi untuk mencapai tujuan organisasi.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini tergolong ke dalam penelitian studi kasus (*case study*). Penelitian studi kasus (*case study*) adalah salah satu bentuk penelitian kualitatif yang berbasis pada pemahaman dan perilaku manusia berdasarkan pada opini manusia (Polit & Beck, 2004). Subjek dalam penelitian dapat berupa individu, group, instansi atau pun masyarakat. Dalam kajian ini instansi sebagai subyek kajian adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sorong.

Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan subyek penelitian yang akan diteliti (Arikunto, 2002:108). Populasi dalam kajian ini yaitu Aparatur Sipil Negara (ASN) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sorong. Sampel dipilih dari populasi menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2016:85) *purposive sampling* adalah teknik penyampelan yang menggunakan kriteria tertentu dalam pengambilan sampel. Kriteria sampel yang dipilih sebagai partisipan dalam kajian ini yaitu anggota populasi yang memahami permasalahan yang dikaji. Selain anggota populasi, dipilih juga partisipan ahli. Adapun para partisipan pada kajian ini yaitu:

- a. Kepala DPMPTSP Kabupaten Sorong, Bapak Dr. Salmon Samori, S.Sos., M.Si. (SS)
- b. Subbagian Program dan Keuangan DPMPTSP Kabupaten Sorong, Bapak Ronald Aris A Sekerony, S.A.P. (RA)
- c. Ekonom dan Ahli Tata Kelola Pemerintahan (*Good Governance Government*) Bapak Fredericho Mego Sundoro, S.E., M.Ec., Dev. (FMS)

Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis data penelitian dalam kajian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2018). Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan hasil wawancara mendalam yang didapatkan dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer. Data primer yang digunakan pada kajian ini berupa data hasil wawancara mendalam dan observasi langsung.

1. Wawancara Mendalam

Wawancara Mendalam adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut (Moleong, 2010: 186).

Teknik wawancara mendalam pada penelitian ini adalah wawancara terstruktur, yaitu wawancara dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara sistematis dan pertanyaan yang diajukan telah disusun. Sebelum dilakukan wawancara, dilaksanakan terlebih dahulu penelitian pendahuluan terhadap Pemerintah Kabupaten Sorong khususnya di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong tentang kebijakan implementasi aplikasi SiCantik Cloud dan aplikasi Srikandi.

2. Observasi Langsung

Observasi langsung dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang sesuai dengan sifat kajian. Observasi langsung memiliki makna bahwa peneliti sebagai penyusun kajian ini melakukan pengamatan secara langsung atau disebut pengamatan terlibat dimana peneliti juga menjadi instrumen atau alat dalam penelitian sehingga peneliti harus mencari data sendiri dengan terjun langsung atau mengamati dan mencari langsung ke beberapa informan (partisipan) yang telah ditentukan sebagai sumber data. Metode observasi dalam penyusunan kajian ini dipilih jenis metode observasi partisipatif yaitu observasi yang sekaligus melibatkan diri selaku orang dalam pada situasi tertentu. Hal ini agar memudahkan peneliti sebagai penyusun kajian dalam memperoleh data atau informasi dengan mudah dan leluasa.

Adapun data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2018). Data sekunder dalam kajian ini berupa hasil dokumentasi dan yang menjadi sumber data sekunder adalah data

dari website SiCantik Cloud dan Srikandi yang diperoleh dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sorong.

Pengujian Kualitas Data

Pengujian kualitas data pada kajian ini menggunakan metode triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Terdapat triangulasi sumber dan triangulasi teknik pengumpulan data.

1. Triangulasi Sumber Data

Triangulasi sumber data untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mencocokkan data yang telah diperoleh melalui beberapa jawaban dari sumber partisipan yaitu *key person* Mr/Mrs/Ms A dengan *key person* Mr/Mrs/Ms B.

2. Triangulasi Teknik Pengumpulan Data

Triangulasi teknik pengumpulan data untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misal data diperoleh dengan wawancara mendalam lalu dicek dengan observasi langsung.

Analisis Data Penelitian Studi Kasus

Analisis data Model Miles dan Huberman digunakan untuk mengelompokkan data hasil wawancara mendalam dan observasi langsung secara bertahap sehingga diperoleh suatu kesimpulan. Model Miles dan Huberman cocok untuk data kualitatif yang dikumpulkan dalam rangka penyusunan kajian interkoneksi Aplikasi SiCantik Cloud dan Aplikasi Srikandi.

Analisis data penelitian dalam rangka penyusunan kajian perancangan interkoneksi antara Aplikasi SiCantik Cloud dengan Aplikasi Srikandi di Kabupaten Sorong menggunakan penelitian studi kasus. Penelitian studi kasus (*case study*) adalah salah satu bentuk penelitian kualitatif yang berbasis pada pemahaman dan perilaku manusia berdasarkan pada opini manusia (Polit & Beck, 2004).

Menurut Miles dan Huberman, teknik analisis data dalam kajian ini memuat gambaran yang dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Tahap Reduksi Data

Reduksi data dilakukan untuk menghilangkan atau membuang data yang tidak diperlukan. Reduksi data berarti mengurangi data karena dari data yang sudah dikumpulkan terdapat data yang tidak diperlukan atau data yang tidak relevan. Pada tahap reduksi data ini dilakukan dengan cara: merangkum, memilih hal-hal yang pokok dan memfokuskan hal-hal yang penting.

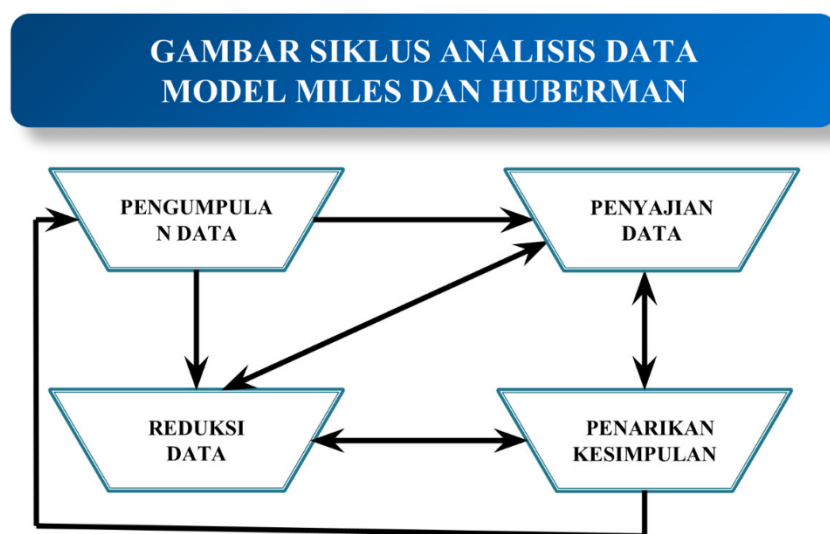
2. Tahap Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data yaitu menyusun dan mengorganisir data sehingga lebih mudah untuk dipahami. Penyajian data dapat dalam bentuk: uraian singkat, bagan, tabel dan grafik. Dari penyajian data uraian singkat, bagan, tabel dan grafik bukan diisi angka melainkan diisi kata-kata atau *phase* verbal.

3. Tahap Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan berdasarkan data yang telah dilakukan reduksi data dan penyajian data. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan mencermati secara menyeluruh terhadap data-data yang sudah tersusun dan terorganisir tersebut. Penarikan kesimpulan diuraikan dalam bentuk kalimat yang mudah dipahami.

Berikut ini ditampilkan gambar siklus analisis data Model Miles dan Huberman:



Sumber: Data diolah, 2023

Gambar 1. Siklus Analisis Data Menurut Miles Dan Huberman

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kebijakan Interkoneksi *Software* ini merupakan kebijakan yang krusial karenanya kebijakan tersebut harus dibuat dengan tepat. Maka kajian berikut ini akan membahas persepsi partisipan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan interkoneksi *software*.

Persepsi Mengenai Interkoneksi Aplikasi

Menurut Miles dan Huberman, teknik analisis data dalam kajian ini memuat gambaran yang dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan penjelasan. Dari hasil wawancara mendalam dapat disusun pembahasan seperti berikut:

1. Interkoneksi antara aplikasi SiCantik Cloud dengan aplikasi Srikandi memang diperlukan untuk memberikan pelayanan perizinan dan kearsipan dengan mudah serta dilakukan secara komputerisasi. Hal ini sesuai dengan penjelasan dari partisipan SS yang menjelaskan bahwa:

“DPMPTSP Kabupaten Sorong membutuhkan rancangan aplikasi yang menginterkoneksi kedua aplikasi yaitu aplikasi SiCantik Cloud dan aplikasi Srikandi agar mempermudah dalam melaksanakan administrasi perkantoran dan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”.

Pernyataan dari partisipan SS juga didukung oleh pernyataan partisipan RA yang memaparkan bahwa: *“Perlu dilakukan interkoneksi antara kedua aplikasi SiCantik Cloud dengan aplikasi Srikandi di DPMPTSP Kabupaten Sorong untuk mempermudah pelayanan perizinan dan kearsipan”.*

Pendapat ahli yaitu Partisipan FMS juga mendukung pendapat dari partisipan SS dan partisipan RA bahwa:

“Aplikasi untuk menginterkoneksi aplikasi SiCantik Cloud dengan aplikasi Srikandi sangat useful bagi pengguna.”

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap partisipan SS, partisipan RA dan partisipan ahli FMS dapat disimpulkan bahwa hasil interkoneksi kedua aplikasi tersebut berguna untuk DPMPTSP Kabupaten Sorong.

2. Partisipan SS memaparkan bahwa: *“Manfaat software Pelita yang selama ini telah digunakan oleh DPMPTSP Kabupaten Sorong terutama untuk efisiensi dan efektivitas pelayanan perizinan dan kearsipan serta software tersebut telah bermanfaat untuk mempercepat pelayanan”*.

Pemaparan tersebut didukung oleh pernyataan partisipan RAS yang menyatakan: *“Keunggulan dari adanya software Pelita ini yaitu: mudah dalam pengajuan permohonan izin tanpa pihak ketiga, verifikasi berkas dilakukan secara online oleh petugas DPMPTSP Kabupaten Sorong, dapat melakukan tracking berkas secara online, perbaikan berkas permohonan izin dilakukan secara online dan izin resmi dapat diunduh secara online”*.

Pernyataan dari kedua partisipan tersebut diatas juga selaras dengan pernyataan dari partisipan ahli FMS yang menegaskan bahwa: *“Software Pelita memang sangat diperlukan untuk mempermudah pelayanan perizinan serta surat menyurat di DPMPTSP Kabupaten Sorong mengingat saat ini semua pekerjaan harus berbasis teknologi seperti sistem komputerisasi”*.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan secara mendalam terhadap partisipan SS, partisipan RA dan partisipan ahli FMS dapat disimpulkan bahwa Software Pelita dibutuhkan untuk mempermudah pelayanan perizinan serta surat menyurat supaya menjadi lebih mudah. Hal ini didukung pula pendapat partisipan ahli.

3. Terbitnya aplikasi SiCantik Cloud yang telah digunakan selama 2 (dua) tahun berjalan yang dalam perkembangannya mengalami penyempurnaan dengan versi yang terakhir yaitu 5.0. dirasakan manfaatnya oleh masyarakat pengguna jasa. Hal ini sesuai dengan pendapat dari partisipan SS yang menjelaskan bahwa: *“Penggunaan aplikasi SiCantik Cloud ini mendapat apresiasi dari masyarakat Kabupaten Sorong karena sangat membantu masyarakat untuk mengurus pengajuan perizinan secara online”*.

Pendapat di atas didukung oleh pendapat dari partisipan RA yang menjelaskan bahwa: *“Dengan adanya aplikasi SiCantik Cloud ini mempermudah masyarakat untuk mengurus perizinan secara online juga memudahkan kinerja karyawan/karyawati di Pemerintah Kabupaten Sorong dalam mengelola kearsipan seperti tanda tangan elektronik, surat menyurat, dll”*.

Pemikiran tersebut juga selaras dengan pendapat dari partisipan ahli FMS yang menegaskan bahwa: *“Adanya aplikasi SiCantik Cloud tidak hanya mempermudah dalam hal perizinan dan kearsipan tetapi dilakukan secara gratis, juga lebih efektif dan efisien karena pengoperasian aplikasi SiCantik Cloud dilakukan secara online”*.

Dari hasil wawancara mendalam sebagaimana diuraikan di atas dan penegasan pendapat dari partisipan ahli dapat diketahui bahwa terdapat kesesuaian jawaban yang menjelaskan bahwa aplikasi SiCantik Cloud sudah digunakan secara optimal oleh DPMPTSP Kabupaten Sorong dalam mengurus perizinan dan kearsipan. Hal ini bermanfaat pada efisiensi waktu dalam melaksanakan pelayanan perizinan dan kearsipan di DPMPTSP Kabupaten Sorong. Selain itu juga aktifitas rutin pimpinan dan staf terkait administrasi kantor maupun kearsipan menjadi lebih efektif.

4. Model *Focused Group Discussion* (FGD) dalam rangka pengembangan *software*. Model *Focused Group Discussion* (FGD) dapat didefinisikan sebagai suatu diskusi yang dilakukan secara sistematis dan terarah mengenai suatu isu atau masalah tertentu. Menurut Irwanto (2006: 1-2) *“Focused Group Discussion* (FGD) merupakan suatu proses pengumpulan data dan informasi yang sistematis mengenai suatu permasalahan tertentu yang sangat spesifik melalui diskusi kelompok”. Dari penjelasan tentang definisi *Focused Group Discussion* (FGD) dapat ditarik kesimpulan bahwa *Focused Group Discussion* (FGD) merupakan suatu proses pengumpulan data mengenai permasalahan tertentu melalui diskusi kelompok terbuka serta dipimpin oleh seorang fasilitator. Pendapat dari partisipan SS yang memberikan penjelasan bahwa: *“Model Focused Group Discussion* (FGD) dalam rangka pengembangan *software* dipercayakan kepada rekanan

agar dilakukan penyempurnaan terhadap pelita yang telah diinterkoneksi dengan kedua aplikasi yaitu aplikasi SiCantik Cloud dengan aplikasi Srikandi”.

Hal tersebut diatas juga didukung dengan pernyataan dari partisipan RAYang menyatakan bahwa: *“Perlu dilakukan interkoneksi kedua aplikasi tersebut guna mengoptimalkan fungsi aplikasi yang telah digunakan DPMPTSP Kabupaten Sorong sehingga pekerjaan kearsipan dan pekerjaan dalam hal pelayanan perizinan dan dan kearsipan bisa dilakukan secara komputerisasi dengan melibatkan rekanan dengan cara melakukan Focused Group Discussion (FGD)”.*

Pernyataan dari kedua partisipan tersebut juga dipertegas oleh partisipan ahli FMS bahwa: *“DPMPTSP Kabupaten Sorong penting untuk mengoptimalkan fungsi pelayanan perizinan dan kearsipan dengan melakukan pengembangan yang melibatkan rekanan”.*

Hasil wawancara yang telah dilakukan secara mendalam dengan seluruh partisipan, menegaskan bahwa interkoneksi antara kedua aplikasi *urgent* dilakukan oleh rekanan untuk penyempurnaan Pelita agar fungsi Pelita lebih optimal sehingga pekerjaan pelayanan perizinan dan kearsipan dapat mempermudah pelayanan untuk masyarakat.

5. Arti penting studi banding.

Partisipan SS memberikan pendapat bahwa: *“Diharapkan pengelolaan Pelita dapat ditularkan ke Kabupaten/Kota lain sehingga pelayanan perizinan akan semakin mudah dan sederhana dengan cara menginterkoneksi antara aplikasi SiCantik Cloud dan aplikasi Srikandi”.*

Pendapat tersebut selaras dengan pendapat partisipan RA yang berpendapat bahwa: *“Arti penting dari studi banding yaitu untuk menjalankan tugas dengan baik dan dapat membawa masuk investasi dengan memberikan pelayanan perizinan dengan mudah dan cepat”.*

Pendapat dari kedua partisipan juga didukung oleh partisipan ahli FMS yang menjelaskan bahwa: *“Aplikasi Sicantik Cloud merupakan aplikasi berbasis web yang terintegrasi dengan Online Single Submission (OSS) untuk perizinan berusaha maupun layanan lain yang dilakukan di DPMPTSP Kabupaten Sorong. Optimalisasi Pelita menjadi penting dilakukan dengan cara interkoneksi antara aplikasi SiCantik Cloud dan aplikasi Srikandi”.*

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan secara mendalam dengan semua partisipan dapat ditarik kesimpulan bahwa Aplikasi SiCantik Cloud yang dikembangkan oleh Direktorat E-Government memiliki fitur antara lain mudah dilakukan kustomisasi sesuai dengan kebutuhan jenis perizinan yang diselenggarakan, pendaftaran izin secara online, *tracking* status perizinan, pengaduan online serta pelaporan yang dapat dikonfigurasi sesuai kebutuhan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam Kajian Interkoneksi Aplikasi SiCantik Cloud dan Aplikasi Srikandi sebagaimana yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa Kebijakan Interkoneksi *Software* merupakan kebijakan yang krusial untuk diimplementasikan karenanya kebijakan tersebut harus dibuat dengan tepat dan cermat; Interkoneksi antara aplikasi SiCantik Cloud dengan aplikasi Srikandi memang diperlukan untuk melaksanakan administrasi perkantoran khususnya kearsipan dan dalam memberikan pelayanan perizinan dengan mudah dan dilakukan secara komputerisasi; *Software* Pelita dibutuhkan untuk mempermudah pelayanan perizinan serta surat menyurat agar terlaksana secara lebih efisien dan efektif bagi pelayanan perizinan dan kearsipan serta *software* tersebut telah berguna untuk mempercepat pelayanan; Terbitnya aplikasi SiCantik Cloud yang telah digunakan selama 2 (dua) tahun berjalan, penggunaan aplikasi ini mendapat apresiasi dari masyarakat Kabupaten Sorong karena sangat membantu masyarakat untuk mengurus pengajuan perizinan secara online dan

mudah digunakan; DPMPTSP Kabupaten Sorong penting untuk mengoptimalkan fungsi pelayanan perizinan dan kearsipan dengan melakukan pengembangan yang melibatkan rekanan. Interkoneksi antara kedua aplikasi *urgent* dilakukan untuk penyempurnaan Pelita agar fungsi Pelita lebih optimal sehingga pekerjaan pelayanan perizinan dan kearsipan dapat mempermudah pelayanan untuk masyarakat; dan Pengelolaan Pelita dapat ditularkan ke Kabupaten/Kota lain sehingga pelayanan perizinan akan semakin mudah dan sederhana dengan cara menginterkoneksi antara aplikasi SiCantik Cloud dan aplikasi Srikandi dengan melakukan studi banding. Hal ini dilakukan untuk menjalankan tugas dengan baik dan dapat membawa masuk investasi dengan cara memberikan pelayanan perizinan dengan mudah dan cepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikuntoro, S. (2002). *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- A.W.Widjaja. (2006). *Administrasi Kepegawaian*. Jakarta: Rajawali.
- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B. (2013). *Pelayanan Publik Baru dari Manajemen Steering ke Serving*. (Terjemahan dari judul asli: *The New Public Service*). New York: M.E.Sharpe.
- Harma, U. (2021). *Pengantar Manajemen Publik*. Khalifah Mediatama.
- Indrajid, Richardus Eko. (2004). *Electronic Government* (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital). Yogyakarta: ANDI.
- Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika).
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*.
- Irwanto. (2006). *Focus Group Discussion*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Ismaya, N., Mustafa, L. O., & Jopang. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik*. Qiara Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 679 Tahun 2020 tentang Aplikasi Umum Bidang Kearsipan Dinamis.
- Keputusan Presiden Nomor 20 Tahun 2006 tentang Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional.
- Moleong, L.J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. In *Journal Artikel*. Media Sahabat Cendikia.
- Papadomichelaki, X and Mentzas, G. (2012). *E-Govqual: A Multiple Item Scale For Assesing E-Government Service Quality*. *Government Information Quarterly*. Pp. 98-109.

- Peraturan Bupati Sorong Nomor 9 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong.
- Peraturan Daerah Kabupaten Sorong Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sorong (Lembaran Daerah Kabupaten Sorong Tahun 2016 Nomor 7) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sorong Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sorong (Lembaran Daerah Kabupaten Sorong Tahun 2020 Nomor 2).
- Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887).
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221).
- Polit, D. & Beck, C. (2004). *Nursing research: Principle and methods*. (7th edition). Philadelphia: J.B. Lippincott Company.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta
- Silcock, Rachel. (2001). What is E-Government?. *Parliamentary Affairs*. Vol 54. Issue 1. pp 88-101. <https://doi.org/10.1093/pa/54.1.88>
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1969 tentang Pembentukan Otonom Propinsi Irian Barat dan Kabupaten-Kabupaten di Propinsi Irian Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1969 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2907).
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 5234 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398).
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494).
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679).

Wijaya, C., & Rifa'i, M. (2016). Dasar Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efesien. In S. Syarbaini (Ed.), Perdana (Tahun 2016). Perdana Publishing.