
Implementasi Pelayanan Perizinan Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow

Oleh:

Reza Pahlevi Buyakan¹

Donald Moninjta²

Johanis Kaawoan³

Abstrak

Penelitian ini mendalami Implementasi Pelayanan Perizinan Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow. Bahwa engan kemajuan teknologi dalam sistem perizinan seharusnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu lebih meringankan masyarakat dan menunjang permintaan masyarakat dengan mensosialisasikannya sehingga masyarakat yang awam tidak merasa diberatkan dalam pelayanan perizinan. Tetapi, peneliti masih saja menemukan kurangnya sosialisasi yang sampai kepada masyarakat sehingga timbul masalah bahwa sistem perizinan online berbelit-belit dan terlalu banyak persyaratan. Setelah melakukan penelitian model implementasi yang terdiri dari 6 aspek yaitu standar/sasaran kebijakan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, sikap kecenderungan pelaksana, komunikasi antarorganisasi, dan lingkungan ekonomi, sosial dan politik, kebijakan implementasi E-government sudah terlaksana dengan cukup baik namun belum pada sampai tahapan sangat baik,

Kata Kunci : Implementasi Pelayanan, Perizinan Online, Bolmong

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

²Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

³Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

PENDAHULUAN

Menjawab tuntutan arus globalisasi dengan era revolusi industry 4.0, pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah menjadi isu nasional dan perhatian serius yang harus dikelola dengan baik, agar kualitas pelayanan semakin menunjukkan hasil yang baik. Dalam pelayanan perizinan sendiri sudah dikembangkan suatu sistem pelayanan yang tujuannya diarahkan pada terciptanya kemudahan pelayanan perizinan dengan menerapkan konsep *one roof service system*. Sebelumnya, konsep pelayanan perizinan yang di usung adalah *one stop service system* dengan bertumpu kepada *one door service system*. Pada kenyataannya konsep tersebut tidak banyak membawa perubahan, di mana masyarakat masih merasakan prosedur yang berbelit-belit seperti persyaratan, waktu, dan biaya yang harus dikeluarkan tidak dapat diukur atau dipastikan.

Dengan situasi dan kondisi seperti itu maka diperlukan adanya perubahan dalam hal pelayanan perizinan yang dikategorikan murah, cepat dan jelas sesuai dengan standar pelayanan publik yang ditetapkan. Sehingga dalam hal ini pemerintah mengubah sistem perizinan yang telah dijelaskan tersebut, menjadi sistem perizinan online agar pelayanan perizinan lebih mudah dan efisien untuk dilaksanakan. Semakin majunya perkembangan zaman yang sarat dengan pemanfaatan teknologi informasi seharusnya dapat menjadi solusi dalam masalah pelayanan publik yang ada. Teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan menjadi lebih cepat, transparan sehingga pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien. Pelayanan publik berbasis teknologi informasi perlu diterapkan untuk mengurangi resiko terjadinya diskriminasi dalam memberikan pelayanan, ketidakpastian mengenai waktu ataupun biaya pelayanan dan tentunya mengurangi pungutan liar yang sering terjadi.

Kebijakan penerapan *Electronic Government (e-Government)* merupakan suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Perkembangan dan pemanfaatan teknologi informasi (TI), diiringi semakin meluasnya penggunaan internet sebagai akses ke dunia maya, telah mendorong suatu perubahan yang revolusioner. Perubahan pemanfaatan teknologi informasi tersebut selain dalam cara berkomunikasi dan menikmati hiburan, juga dalam pemerintahan. Pemerintah dituntut untuk memberikan informasi-informasi yang sudah tertuang dalam Undang-undang No. 14 tahun 2008 guna menciptakan salah satu asas penyelenggaraan pemerintah yang baik yaitu asas keterbukaan, dengan asas keterbukaan ini maka juga akan timbul mengikuti asas yang lain seperti asas kepercayaan. Karena pemerintah terbuka dalam penyelenggaraan dan siap sedia untuk memberikan informasi publik yaitu APBD, program-program pemerintah, realisasi program, informasi tentang wilayah dan semua yang bersifat publik.

Pada kenyataannya masih ada beberapa kendala yang dihadapi ketika sistem perizinan telah berubah menjadi sistem online. Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) mengakui masih menemui banyak hambatan terkait penerapan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau online single submission (OSS). Sejak 2 Januari 2019, pengoperasian OSS dipindahkan dari Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian ke BKPM. Salah satu tantangan yang dihadapi BKPM dalam penerapan OSS adalah konektivitas antar kementerian dan lembaga terkait investasi yang akan masuk dan sudah masuk yaitu masalah software dan masalah konektivitas. Kecepatan perizinan dari OSS belum bisa diimbangi proses perizinan melalui sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) berbagai daerah. Proses perizinan melalui OSS bisa selesai dalam dua jam. Namun, jenis izin yang bisa diselesaikan hanya berupa izin nomor induk berusaha

dan izin usaha. Sementara untuk perizinan lainnya, seperti izin lokasi, izin lingkungan, dan izin mendirikan bangunan (IMB) harus dibuat di PTSP daerah masing-masing. Inilah yang masih memakan waktu cukup lama (sumber: <https://katadata.co.id/berita/2019/02/06/ke-pala-bkpm-akui-sistem-izin-oss-terkendala-software-dan-konektivitas>).

Hasil pra survey yang peneliti lakukan di Kabupaten Bolaang Mongondow, khususnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ditemui masih ada masyarakat yang mengeluh tentang banyaknya syarat yang diperuntukkan dalam hal perizinan kecil. Salah satu warga yang sempat peneliti wawancarai untuk memperoleh informasi awal, mengakui dalam pengurusan izin yang akan dibuatnya yaitu surat izin gangguan dan biasa juga disebut Hinderordonnantie alias HO, Tanda Daftar Perusahaan (TDP) dan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Tetapi izinnya banyak sekali dan tidak ada sosialisasinya kepada warga, sehingga warga tidak tahu. Padahal izin usaha yang dilakukannya kecil, yaitu untuk usaha berdagang saja. Namun izinnya berbelit-belit, seperti wajib ada tanda tangan tetangga, wajib ada Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup (SPPLH) dari Dinas Lingkungan hidup, wajib ada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dan harus Izin Mendirikan Bangunan (IMB)-nya. Belum lagi syarat-syarat lainnya sehingga warga harus pulang bolak balik ke kantor dinas untuk mengurus surat perizinan. Terkait sulitnya pengurusan izin di kantor Dinas Penanaman Modal dan Peayanan Terpadu Satu Pintu itu, dikatakan bahwa penyebabnya adalah inspektorat, atau BPK bahkan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) yang akan memeriksa leboh detail, sehingga ketika tidak sesuai maka risikonya sangat besar.

Selain itu berdasarkan pengamatan awal peneliti di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow, ditemui fenomena-

fenomena tidak adanya laporan banyaknya perizinan yang telah dikeluarkan, ketidakjelasan lama proses perizinan, sosialisasi perizinan online yang kurang, dan tidak adanya petunjuk jelas tahapan perizinan online. Selain itu, ditemukan pula berbagai masalah seperti kurangnya SDM (Sumber Daya Manusia) aparatur/petugas, waktu penyelesaian layanan masih lama, hal ini dikarenakan SDM yang kurang dalam menindaklanjuti proses pelayanan kondisinya tidak akan kondusif, jadi akan berpengaruh pada prestasi kerja setiap pegawai serta kurangnya sarana prasarana untuk menyimpan dokumen–dokumen/arsip sehingga faktor–faktor tersebut menghambat kinerja pegawai itu sendiri. Selain itu, masalah umum yang masih ada di daerah Bolmong ialah masalah masyarakat yang kurang mengerti proses dan penerapan e–government itu sendiri.

Di Kabupaten Bolmong sendiri aplikasi perizinan online masih terbilang baru. Semua dinas yang ada di Kabupaten Bolmong sudah mulai menggunakan internet untuk menunjang akses kemudahan dalam melayani masyarakat. Hal ini menjadi suatu transisi dalam pemerintahan khususnya di Kabupaten Bolmong untuk beradaptasi dengan sistem baru ini. Dengan kemajuan teknologi dalam sistem perizinan seharusnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu lebih meringankan masyarakat dan menunjang permintaan masyarakat dengan mensosialisasikannya sehingga masyarakat yang awam tidak merasa diberatkan dalam pelayanan perizinan. Tetapi, peneliti masih saja menemukan kurangnya sosialisasi yang sampai kepada masyarakat sehingga timbul masalah bahwa sistem perizinan online berbelit–belit dan terlalu banyak persyaratan.

TINJAUAN PUSTAKA **Konsep dan Teori Implementasi** **Kebijakan**

J. E. Kaawoan (2019:42) mengungkapkan kebijakan publik selalu mengandung setidaknya-tidaknya tiga

komponen dasar, yaitu tujuan yang jelas, sasaran yang spesifik, dan cara mencapai sasaran tersebut. Komponen yang ketiga biasanya belum dijelaskan secara rinci dan birokrasi yang harus menerjemahkannya sebagai program aksi dan proyek. Komponen cara berkaitan siapa pelaksananya, berapa besar dan dari mana dana diperoleh, siapa kelompok sasarannya, bagaimana program dilaksanakan atau bagaimana sistem manajemennya dan bagaimana keberhasilan atau kinerja kebijakan diukur.

Udoji (Winarno, 2002:29) mengatakan bahwa pelaksanaan kebijakan adalah sesuatu yang penting, bahkan jauh lebih penting daripada pembuatan kebijakan. Kebijakan-kebijakan akan sekedar berupa impian atau rencana bagus yang tersimpan rapi dalam arsip kalau tidak diimplementasikan. "suatu program kebijakan akan hanya menjadi catatan-catatan elit saja jika program tersebut tidak diimplementasikan". Artinya, implementasi kebijakan merupakan tindak lanjut dari sebuah program atau kebijakan, oleh karena itu suatu program kebijakan yang telah diambil sebagai alternatif pemecahan masalah harus diimplementasikan, yakni dilaksanakan oleh badan-badan administrasi maupun agen-agen pemerintah di tingkat bawah.

Implementasi kebijakan publik sebagai salah satu aktivitas dalam proses kebijakan publik, sering bertentangan dengan yang diharapkan, bahkan menjadikan produk kebijakan itu sebagai menjadi batu sandungan bagi pembuat kebijakan itu sendiri (Arifin, 2015:52). Implementasi kebijakan adalah tahap pembuatan keputusan diantara pembentukan sebuah kebijakan seperti halnya pasal-pasal sebuah undang-undang legislatif, pengeluaran suatu peraturan eksekutif, pelolosan keputusan pengadilan, atau keluarnya standar peraturan dan konsekuensi dari kebijakan bagi masyarakat yang mempengaruhi beberapa aspek kehidupannya (Hessel, 2003:1).

Studi implementasi kebijakan publik merupakan usaha untuk mengetahui tingkat keberhasilan pelaksanaan kebijakan publik serta variabel-variabel yang mempengaruhinya. Implementasi kebijakan merupakan proses atau tahapan yang penting dalam sebuah siklus kebijakan. Bagaimanapun, sebuah kebijakan yang telah dihasilkan apabila tidak dilaksanakan maka akan sia-sia atau tidak dapat mengatahisi sesuatu permasalahan. Implementasi juga penting karena menentukan berhasil atau tidaknya suatu kebijakan dibuat guna memecahkan suatu masalah. Menurut Grindle (Wibawa, 1994:55), implementasi kebijakan ditentukan oleh isi kebijakan dan konteks implementasinya. Studi ini melihat adanya tugas dimensi analisis dalam organisasi yaitu tujuan pelaksanaan, tugas dan kaitan organisasi dengan lingkungan.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Menurut Sugiyono (2012:8), pendekatan kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, sebagai lawannya adalah eksperimen, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Selanjutnya penelitian kualitatif menurut Moleong (2007:6) adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Menurut Bogdan dan Taylor (1975) yang dikutip oleh Moleong (2007:4) mengemukakan bahwa metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data

deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dengan demikian, penelitian ini menjelaskan gambaran dari masalah yang akan di deskripsikan dengan menggunakan data– data yang ada. Peneliti akan melakukan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan untuk mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan sasaran kebijakan, sumber daya, komunikasi, disposisi, karakteristik agen pelaksana, dan kondisi sosial dan ekonomi dalam implementasi perizinan online.

Informan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas:

1. Kepala Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu, merupakan narasumber kunci yang mengetahui bagaimana sistem perizinan online tersebut.
2. Kasubag umum dan kepegawaian, Kepala Bidang Pengendalian Data dan Sistem Informasi .
3. Staf IT. Informan tersebut memenuhi diberikan oleh Neuman di atas. Beliau sangat memahami mengenai kultur dan posisinya serta adalah informan yang bertugas membangun sistem perizinan online. Informan ini sangat menguasai lapangan disetiap proses perizinan online.
4. Front Office, merupakan staf yang bertugas dalam pemberi pelayanan administrasi perizinan.
5. Masyarakat, merupakan informan yang mengetahui bagaimana pengurusan perizinan dan penilai bagi proses implementasi.

Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada implementasi kebijakan seperti yang dikemukakan oleh Van Meter Van Horn, sebagaimana yang dikutip oleh Subarsono (2005:100), yang dimana implementasi kebijakan meliputi aspek-aspek sebagai berikut:

1. Standar dan sasaran kebijakan/Ukuran dan tujuan kebijakan
2. Sumber daya

3. Karakteristik organisasi pelaksana
 4. Hubungan antar organisasi,
 5. Disposisi
 6. Kondisi sosial, politik dan ekonomi
- Pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data dalam suatu penelitian. Pada penelitian kali ini peneliti memilih jenis penelitian kualitatif maka data yang diperoleh haruslah mendalam, jelas dan spesifik. Selanjutnya dijelaskan oleh Sugiyono (2009:225) bahwa pengumpulan data dapat diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan/triangulasi. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, dokumentasi, dan wawancara.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Standar dan sasaran kebijakan/Ukuran dan tujuan kebijakan

Menurut Van Meter dan Van Horn (1975), identifikasi indikator – indikator kinerja merupakan tahap yang krusial dalam analisis implementasi kebijakan. Indikator-indikator kinerja ini menilai sejauh mana ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan telah direalisasikan. Ukuran-ukuran dasar dan tujuan–tujuan berguna dalam menguraikan tujuan-tujuan keputusan kebijakan secara menyeluruh.

Ukuran/Standar Kebijakan

Untuk melihat ukuran kebijakan yang sudah sesuai peneliti dapat melihat pada regulasi yaitu PP Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik serta Pepres RI No 91 tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha. PP No 24 Tahun 2018 mengatur mengenai: Jenis Pemohon, an Penerbit Perizinan Berusaha, Pelaksanaan Perizinan Berusaha, Reformasi Perizinan Berusaha Sektor, Sistem OSS, Lembaga OSS, Pendanaan OSS, Insentif atau Disinsentif Pelaksanaan Perizinan Berusaha melalui OSS, Penyelesaian Permasalahan dan Hambatan Perizinan Berusaha melalui OSS dan Sanksi. Dalam ukuran kebijakan

ini, peneliti melihat siapa saja, seberapa mudah pelayanan dapat dijangkau oleh kelompok sasaran dan kesesuaian keluaran kebijakan dengan yang dibutuhkan masyarakat. Sasaran utama dalam pelayanan perizinan ini adalah masyarakat atau instansi–instansi yang memiliki usaha–usaha di bidangnya.

Dari hasil wawancara peneliti dengan informan diketahui bahwa sistem perizinan online mudah dijangkau oleh kelompok sasaran yaitu pelaku usaha dengan hanya mengakses website, tetapi sayangnya belum stabil dan tidak bisa real time untuk dijangkau oleh masyarakat. Pelaku usaha sebenarnya dapat dengan mudah mengupload berkas–berkas yang dibutuhkan di website sehingga perizinan dan setelah selesai pelaku usaha hanya tinggal mengambil surat izin di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow. Tapi sayangnya sesuai dengan hasil penelitian belum peneliti dapat hasil berupa surat ijin yang dapat dikeluarkan oleh online. Wawancara tersebut menjelaskan bahwa salah satu indikator telah tercapai yakni sistem perizinan online telah sampai kepada kelompok sasaran yaitu pelaku usaha. Namun berdasarkan hasil observasi masih adanya peneliti melihat masyarakat yang kebingungan dan kurang paham akan adanya sistem perizinan online tersebut. Kebanyakan masyarakat mengetahui tentang sistem online tersebut saat datang ke kantor dinas untuk mengurus izin. Hal tersebut menandakan bahwa sosialisasi belum merata. Hal ini ditunjukkan dengan melihat beberapa masyarakat pelaku usaha yang masih membawa berkas–berkas untuk perizinan manual ke kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow.

Hasil penelitian juga menunjukkan hampir di seluruh website resmi PTSP di daerah minimal berisikan konten yang sesuai dengan yang diminta oleh Pepres Nomor 91 Tahun 2017 yaitu berisikan potensi dan peluang usaha; perencanaan

umum penanaman modal; pelaksanaan promosi dan kerjasama ekonomi; perkembangan realisasi penanaman modal; daftar bidang usaha tertutup dan bidang usaha yang terbuka dengan persyaratan; jenis, persyaratan teknis, mekanisme penelusuran posisi dokumen pada setiap proses, biaya, dan waktu pelayanan; tata cara layanan Pengaduan.

Tujuan Kebijakan

Selain sasaran kebijakan, tujuan dari pelayanan online ini juga menjelaskan bahwa dengan adanya sistem perizinan online maka pelayanan publik dijangkau semakin mudah. Dari hasil wawancara di atas, menunjukkan bahwa tujuan dari sistem perizinan online mempermudah masyarakat pelaku usaha dalam pelayanan publik karena prosesnya yang cepat dan tidak perlu menunggu lama. Perizinan online ini juga bukan hanya mempermudah pelaku usaha saja tetapi juga mempermudah kinerja para staf yang ada di kantor yang tidak perlu memeriksa berkas–berkas syarat perizinan sehingga berkas tidak menumpuk dan pekerjaan lebih efisien dan mengetahui bahwa e–government telah berkembang dalam penyesuaian pelayanan publik. Peneliti melihat bahwa saat pelayanan pun sebagian besar masyarakat pelaku usaha merasakan kemudahan sistem online ini dan untuk para pegawainya juga menjadi lebih mudah dan transparan. Hal ini ditunjukkan dengan melihat para pelaku usaha yang tidak perlu mengantri dalam mengurus izin. Waktu yang dibutuhkan berkisar 5–10 menit saja dan ditunjukkan juga bahwa tidak ada lagi berkas–berkas yang menumpuk di meja staf, tetapi sayangnya koneksi server yang dimiliki oleh dinas dalam pelayanan satu pintu ini masih belum stabil, bahkan seringkali mengalami gangguan, sehingga yang diharapkan dapat mempercepat pelayanan, justru yang terjadi adalah sebaliknya akan menghambat pelayanan.

Berdasarkan kondisi dilapangan peneliti mengambil kesimpulan Standar dan sasaran kebijakan/Ukuran dan tujuan kebijakan sudah dipahami oleh staf

pelaksana namun dan ukuran atau indikator yang jelas sudah ada dalam menilai proses implementasi program ini. perizinan online mempermudah masyarakat pelaku usaha dalam pelayanan publik karena prosesnya yang cepat dan tidak perlu menunggu lama. Perizinan online ini juga bukan hanya mempermudah pelaku usaha saja tetapi juga mempermudah kinerja para staf yang ada di kantor yang tidak perlu memeriksa berkas-berkas syarat perizinan sehingga berkas tidak menumpuk dan pekerjaan lebih efisien dan mengetahui bahwa e-gov telah berkembang dalam penyesuaian pelayanan publik.

Sumber daya

Keberhasilan proses implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumberdaya yang terpenting dalam menentukan suatu keberhasilan proses implementasi. Sumber daya yang diminta dan dimaksud oleh Van Metter dan Van Horn (1975) adalah sumber daya manusia dan sumber daya finansial.

- Sumber Daya Manusia
Tahap-tahap tertentu dari keseluruhan proses implementasi menuntut adanya sumberdaya manusia yang berkualitas sesuai dengan pekerjaan yang diisyaratkan oleh kebijakan yang telah ditetapkan secara apolitik. Tetapi ketika kompetensi dan kapabilitas dari sumber-sumber daya itu nihil, maka kinerja kebijakan publik sangat sulit untuk diharapkan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow didukung oleh aparatur dengan jumlah personil sebanyak 24 orang terdiri dari 20 orang pegawai negeri sipil (PNS) dan 4 orang pegawai honorer.

Pegawai di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang

Mongondow berpendidikan S3 sebanyak 2 orang dan S1 sebanyak 12 orang. Pendidikan adalah bagian penting untuk melihat kualitas sumber daya manusia (SDM) yang tersedia. Dengan angka tersebut, dapat dikatakan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow memiliki pegawai yang cukup baik bila dilihat dari jenjang pendidikan pegawainya.

Dari hasil wawancara menjelaskan bahwa kemampuan dari para staf IT sendiri yang berinovasi dalam mengembangkan website perizinan online di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow. Sumber daya manusia dalam hal keahlian dari para pegawainya sendiri sebenarnya cukup memadai seperti hasil wawancara di atas bahwa para staf mendapatkan pelatihan dari pusat yaitu Bupati khususnya tetapi masih kekurangan secara kuantitas yang memungkinkan para staf dan pegawai lebih ekstra dalam bekerja. Pengembangan aplikasi saat ini Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow memiliki Staf IT yang sangat baik dan berpengalaman untuk mengembangkan aplikasi perizinan yang diserahkan oleh Kementerian Kominfo. Hal ini juga mendapat apresiasi oleh KPK dengan melaksanakan kerjasama dengan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow menjadi percontohan bagi PTSP lainnya di Indonesia. Berdasarkan hasil observasi peneliti, bahwa sumber daya manusia terkhusus di bidang IT itu sudah menunjukkan kapasitas dan kemampuan yang bagus tetapi masih dibutuhkan kerjasama yang baik antar anggota agar para staf IT tidak kewalahan menanganinya. Hal ini ditunjukkan dengan melihat para staf yang sedang mengerjakan prosedur perizinan online

dan membantu membuat website lebih sederhana.

- Sumber Daya Finansial

Selain sumber daya manusia, sumber daya finansial merupakan hal terpenting yang perlu diperhatikan untuk menunjang pelaksanaan perizinan online di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow sendiri. Dari hasil penelitian, ruangan perizinan online yang disediakan cukup nyaman dan lengkap dengan dilengkapi fasilitas bangku yang cukup banyak, AC serta dilengkapi juga ruangan bermain anak dan ruangan ibu menyusui serta adanya kursi roda untuk penyandang disabilitas.

Dapat dikatakan bahwa sumberdaya yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow mencukupi, namun perlu ditingkatkan lagi terutama pada bidang sarana perangkat lunak seperti software, fasilitas dan kuantitas sumber daya manusianya. Hasil wawancara menunjuk kan sarana dan prasarana yang dimiliki sebenarnya sudah bagus dan nyaman walaupun hanya tinggal kekurangan genset. Setelah renovasi pembangunan kantor dinas dilakukan, ruangan para staf juga memadai untuk menunjang kinerjanya. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa untuk masalah pembangunan sarana dan prasarana sendiri memang sudah baik. Peneliti melihat renovasi yang dilakukan selama lebih kurang satu bulan. Pembangunan yang dilakukan adalah penambahan ruangan bagi para staf, renovasi ruangan staf yang mengalami kerusakan seperti perbaikan atap dan pengecatan tembok. Selain itu untuk ruangan pelayanan sendiri di tambahkan ruangan bermain anak dan ruangan laktasi serta adanya kursi roda untuk penyandang disabilitas.

Berdasarkan kondisi dilapangan peneliti mengambil kesimpulan bahwa jika

dilihat dari aspek sumber daya manusia dan sumber daya finansial sudah mengalami peningkatan terutama dalam hal fasilitas ditunjukkan dengan adanya perbaikan kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow dan adanya pelatihan dari Bupati untuk para staff. Namun dalam menangani perizinan online sendiri masih menemui banyak tantangan yaitu kuantitas sumber daya manusia yang masih kurang.

Karakteristik organisasi pelaksana

Mengkaji karakteristik badan-badan pelaksana, seperti dinyatakan oleh van Meter dan van Horn (1975), maka pembahasan ini tidak bisa lepas dari struktur birokrasi. Struktur birokrasi diartikan sebagai karakteristik-karakteristik, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badanbadan eksekutif berpengaruh terhadap suatu organisasi dalam mengimplementasikan kebijakan: 1) Kompetensi dan ukuran staf suatu badan; 2) Tingkat pengawasan hierarkis terhadap keputusan-keputusan dan proses-proses dalam badan-badan pelaksana; 3) Sumber-sumber politik suatu organisasi (misalnya dukungan di antara anggota anggota legislatif dan eksekutif) 4) Vitalitas suatu organisasi; 5) Tingkat komunikasi-komunikasi “terbuka”, yang didefinisikan sebagai jaringan kerja komunikasi horizontal dan vertikal secara bebas serta tingkat kebebasan yang secara relatif tinggi dalam komunikasi dengan individu-individu di luar organisasi; 6) Kaitan formal dan informal suatu badan dengan badan “pembuat keputusan” atau “pelaksana keputusan”.

Dari hasil wawancara bahwa karakteristik agen pelaksana sudah memenuhi seperti yang diinginkan. Dilihat dari bagaimana staf dalam bidang dan tugas yang ia kerjakan serta pengawasan yang dilakukan dengan komunikasi-komunikasi yang dilakukan. Dari hasil observasi peneliti juga dilihat bahwa pembagian kerja sudah baik tetapi masih

kurang dalam hal kompetisi. hal ini ditunjukkan dengan cakupannya para pegawai front office dalam melayani masyarakat yang masih awam tentang perizinan online. Mereka menjelaskan dengan jelas dan tidak terlalu cepat sehingga pelaku usaha tersebut paham. Pembagian tugas pada saat pelayanan juga baik seperti pembagian kerja pelayanan yang dibagi menjadi staf pelayanan dan staf pengaduan.

Pelaku usaha yang mengalami masalah dalam proses perizinannya bisa ke bagian pengaduan dan pelaku usaha yang mengurus izin bisa ke bagian pelayanan informasi agar konsentrasi kerja lebih terlihat. Berdasarkan hasil wawancara di atas pihak pelaku usaha juga mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada mereka sudah lumayan baik dan terstruktur dan telah ada pembagian tugas untuk masing-masing pegawai. Karena setiap angkatan beda pegawai yang melayani. Jadi walaupun tidak ada struktur organisasi yang jelas mengenai pembagian tugas setiap pegawai. Tapi telah ada penanggung jawab yang ditunjuk untuk melayani pelaku usaha jadi merekalah yang kemudian memberikan arahan dan jika ada yang tidak diketahui, maka akan langsung ditanyakan kepada bagian pengaduan sehingga saling mendukung satu sama lain.

Berdasarkan kondisi dilapangan peneliti mengambil kesimpulan dalam aspek ini juga menunjukkan peningkatan karena dalam menjalankan program ini, pembagian tugas untuk masing-masing pegawai telah ada walaupun tidak dimuat dalam struktur organisasi.

Hubungan antar organisasi

Menurut Van Meter dan Van Horn (1975), prospek-prospek tentang implementasi yang efektif ditentukan oleh kejelasan ukuran-ukuran dan tujuantujuan yang dinyatakan dan oleh ketepatan dan konsistensi dalam mengomunikasikan ukuran-ukuran dan tujuantujuan tersebut. Semakin baik koordinasi komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka

asumsinya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil untuk terjadi dan begitu pula sebaliknya.

- Komunikasi Formal

Komunikasi melalui saluran formal dalam implementasi e-government di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow juga melibatkan komunikasi horizontal dengan dinas, badan atau lembaga pemerintah, dan perusahaan swasta. Berdasarkan wawancara, komunikasi yang terjalin antar Dinas terkait cukup bagus.

Dari hasil wawancara diketahui bahwa para staf menyampaikan informasi baik itu secara sosialisasi langsung maupun sosial media. Tetapi masih ada masyarakat yang belum mengetahui tentang informasi online yang baru dicanangkan tersebut. Ini berarti bahwa terjadi komunikasi yang masih belum tersampaikan dengan baik pada pelaku usaha. Peneliti juga melihat masih adanya pelaku usaha yang sudah mengerti dan ada juga pelaku usaha yang masih kebingungan dengan sistem perizinan online bahkan tidak mengetahuinya sama sekali. Ini ditunjukkan dengan masih ada beberapa pelaku usaha yang membawa berkas-berkas yang cukup banyak dan menanyakan sistem sistem online kepada peneliti.

Berdasarkan kondisi dilapangan peneliti mengambil kesimpulan ini merupakan yang paling krusial dalam implementasi ini. Banyak masyarakat atau pelaku usaha yang belum mengetahui tentang sistem perizinan yang sudah berubah menjadi sistem online walaupun sosialisasi dilakukan.

- Kejelasan Informasi

Secara formal prosedur tentu sudah di komunikasi melalui Standard Operating Procedure (SOP), namun sering dijumpai pada beberapa instansi bahwa SOP terkadang hanya sekedar dokumen pelengkap untuk memenuhi peraturan saja. Dokumen SOP yang tebal terkadang bahkan tidak dibaca dan dibuat hanya dengan mencontoh atau mengutip dari instansi yang sama. Untuk menjawab

kejelasan informasi yang ada di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow, peneliti melakukan wawancara mendalam dengan pejabat dan staf yang ada di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow apakah mereka mengerti secara jelas tentang kebijakan dan prosedur yang ada dan menjadi Tupoksi mereka.

Kejelasan informasi untuk pelaksanaan pelayanan secara elektronik sangatlah baik. secara yuridis kebijakan Pepras No. 97 Tahun 2014 sangatlah jelas dan tidak menimbulkan makna lain dan di perkuat lagi dengan Peraturan Bupati Bolaang Mongondow No. 2233 tahun 2016. Untuk komunikasi secara organisasi juga sudah dilakukan dengan mengadakan workshop antar pemerintah pusat dengan PTSP yang ada di seluruh Indonesia. Tidaklah sulit menerjemahkan pesan dari pemerintah pusat. Secara sederhana pesan dari kebijakan yang ingin disampaikan kepada implementor adalah agar PTSP di seluruh Indonesia membuat situs untuk melaksanakan pelayanan kepada pengguna jasa dengan tingkatan minimum adalah publish lalu ditingkatkan hingga sampai tingkat transaksi. Prosedur sangat penting bagi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow untuk dimengerti oleh setiap staf karena perizinan memiliki prosedur yang tidak boleh dilanggar. Walau e-governemnt memudahkan pekerjaan administrasi namun prosedur pekerjaan tidak diubah sama sekali dengan yang lama, hanya “cara” mengerjakannya”.

Para staf IT yang mengurus aplikasi perizinan menunjukkan bahwa mereka paham tujuan-tujuan dan standar yang diinginkan untuk dicapai oleh pemerintah untuk Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa mereka sudah mengikuti

prosedur yang telah ditetapkan hanya saja dengan seiring perkembangan zaman cara pengerjaan masing-masing staf terkhusus staf IT sudah berkembang menjadi lebih mudah dengan akses online. Hal ini ditunjukkan oleh observasi peneliti yaitu dengan melihat para staf yang bekerja memang sudah sesuai prosedur seperti proses pelaksanaan perizinan online yang sudah berubah. Para staff masih mengikutinya tetapi dengan diubahnya sistem menjadi elektronik dan online maka pengerjaan yang dilakukan staff juga sesuai prosedur online.

Berdasarkan kondisi dilapangan peneliti mengambil kesimpulan bahwa seiring perkembangan zaman pengerjaan perizinan menjadi lebih mudah dengan akses online dan staff juga sudah bekerja sesuai dengan prosedur pelaksanaan perizinan online.

Disposisi/Kecenderungan Para Pelaksana

Van Meter dan Van Horn (1975) berpendapat bahwa setiap komponen dari model yang dibicarakan sebelumnya harus disaring melalui persepsi-persepsi pelaksana dalam yuridiksi di mana kebijakan tersebut dihasilkan.

Dari wawancara di atas, dapat dikatakan bahwa program perizinan online ini tidak mendapat penolakan dari pihak pelaksana program baik dari pimpinan hingga ke staff yang menjalankan program tersebut. Jadi semua mendukung program ini dan berada dalam satu kesepahaman yakni untuk menyukseskan implementasi program ini. Hasil wawancara di atas dibuktikan dengan observasi yang telah dilakukan selama proses penelitian dimana para pegawai sangat memahami program ini. Terutama tujuan dilaksanakannya. Kemudian para pelaku usaha yang datang untuk menanyakan informasi mengenai program ini pun langsung dilayani sesuai dengan apa yang ditanyakan dan tak perlu menunggu lama. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa kinerja yang ditunjukkan terkhusus bagian IT sudah dijalankan dengan

semaksimal mungkin dimana peneliti melihat kesibukan para staf IT ketika online mulai dicanangkan. Mereka mulai membuat prosedur baru, mengoreksi website, mengoreksi syarat-syarat apa saja yang perlu dicantumkan dan tidak perlu dicantumkan serta mendiskusikan pemograman pada website.

Berdasarkan kondisi dilapangan peneliti mengambil kesimpulan bahwa agen pelaksana yang ada di Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten bolaang mongondow tidak ada yang menolak program ini dan menunjukkan dukungannya terhadap program ini dengan ikut sertanya seluruh pegawai selaku pelaksana program. Jadi semua punya andil dalam pelaksanaan program ini. Para pegawai sangat memahami program ini. Kemudian para pelaku usaha yang datang untuk menanyakan informasi mengenai program ini pun langsung dilayani sesuai dengan apa yang ditanyakan dan tak perlu menunggu lama.

Kondisi sosial, politik dan ekonomi

Hal terakhir yang perlu juga diperhatikan guna menilai kinerja implementasi publik dalam perspektif yang ditawarkan oleh Van Metter dan Van Horn (1975) adalah, sejauh mana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, lingkungan ekonomi tidak ditemukan memiliki pengaruh terhadap proses implementasi program ini. Jadi tidak dibahas dalam penelitian ini. Salah satu instrumen lingkungan sosial adalah masyarakat.

Jadi hal tersebut mengindikasikan bahwa lingkungan sosial dalam hal ini pelaku usaha turut mendorong keberhasilan implementasi program ini, karena pelaku usaha yang langsung mendatangi pihak pelaksana. Observasi yang dilakukan kemudian menguatkan hasil wawancara di atas. Ketika berada di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow, ada beberapa

pelaku usaha yang mendatangi front office pelaksana program untuk menanyakan kejelasan program OSS ini dan berkas-berkas yang diperlukan untuk mengajukan syarat agar mendapatkan izin sah atas usahanya. Tetapi pelaku usaha yang datang masih merasa ribet dengan prosesnya. Jadi bisa dikatakan bahwa sistem OSS di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow masih butuh pengembangan.

Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa dari Bupati sendiri memperhatikan program perizinan online karena program tersebut merupakan salah satu hal yang diperhatikan ketika kampanye. Maka dari itu, Bupati membuat pelatihan kepada pegawai demi keberhasilan implementasi program tersebut. Lingkungan sosial dan politik dalam kebijakan ini sangat mendukung tercapainya tujuan dari perizinan online itu sendiri. Dukungan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang cepat dan murah sudah bisa dilaksanakan walaupun masih ada masyarakat yang belum paham dengan sistem online tersebut. Wawancara di atas juga menjelaskan adanya dukungan dari lingkungan politik dengan memperhatikan kinerja para pegawainya sehingga dilakukan pelatihan dari Bupati untuk meningkatkan perizinan online tersebut.

Untuk mengurus izin ini masih ada masalah. Menurut informan masih ribet karena persyaratannya yang cukup banyak walaupun sistemnya sudah online dan waktu pengerjaannya lama. Untuk pengimplementasian perizinan online ini masyarakat masih belum merasakan kepuasan dan kemudahan dari perizinan online di Bolaang Mongondow. Masih adanya proses persyaratan yang panjang dan berbelit membuat lingkungan sosial masih perlu dioptimalkan.

Berdasarkan kondisi dilapangan peneliti mengambil kesimpulan bahwa lingkungan sosial dan politik berpengaruh baik terhadap proses implementasi program ini. Tetapi lingkungan ekonomi tidak ditemukan memiliki pengaruh

terhadap proses implementasi program ini.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa, secara umum implementasi pelayanan perizinan online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow masih perlu perbaikan pada beberapa aspek yakni: dalam hal Ukuran dan tujuan kebijakan, bahwa tujuan kebijakan sudah dipahami oleh staf pelaksana namun dan ukuran atau indikator yang jelas sudah ada dalam menilai proses implementasi program ini. perizinan online mempermudah masyarakat pelaku usaha dalam pelayanan publik karena prosesnya yang cepat dan tidak perlu menunggu lama. Perizinan online ini juga bukan hanya mempermudah pelaku usaha saja tetapi juga mempermudah kinerja para staf yang ada di kantor yang tidak perlu memeriksa berkas-berkas syarat perizinan sehingga berkas tidak menumpuk dan pekerjaan lebih efisien dan mengetahui bahwa e-government telah berkembang dalam penyesuaian pelayanan publik.

Aspek sumber daya manusia dan sumber daya finansial sudah mengalami peningkatan terutama dalam hal fasilitas ditunjukkan dengan adanya perbaikan kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow dan adanya pelatihan dari Bupati untuk para staff. Namun dalam menangani perizinan online sendiri masih menemui banyak tantangan yaitu kuantitas sumber daya manusia yang masih kurang.

Aspek ini juga menunjukkan peningkatan karena dalam menjalankan program ini, pembagian tugas untuk masing-masing pegawai telah ada walaupun tidak dimuat dalam struktur organisasi.

Aspek ini merupakan yang paling krusial dalam implementasi ini. Banyak masyarakat atau pelaku usaha yang

belum mengetahui tentang sistem perizinan yang sudah berubah menjadi sistem online walaupun sosialisasi dilakukan.

Disposisi Sikap/Kecenderungan Para Pelaksana, Segi ini para pelaksana tidak ada yang menolak program ini dan menunjukkan dukungannya terhadap program ini dengan ikut sertanya seluruh pegawai Dinas Pendidikan di bagian Dikmen selaku pelaksana program. Jadi semua punya andil dalam pelaksanaan program ini. Para pegawai sangat memahami program ini. Kemudian para pelaku usaha yang datang untuk menanyakan informasi mengenai program ini pun langsung dilayani sesuai dengan apa yang ditanyakan dan tak perlu menunggu lama.

Lingkungan Ekonomi, Sosial dan Politik, Berdasarkan hasil penelitian lingkungan sosial dan politik berpengaruh baik terhadap proses implementasi program ini. Tetapi lingkungan ekonomi tidak ditemukan memiliki pengaruh terhadap proses implementasi program ini.

Setelah melakukan penelitian model implementasi yang terdiri dari 6 aspek yaitu standar/sasaran kebijakan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, sikap kecenderungan pelaksana, komunikasi antarorganisasi, dan lingkungan ekonomi, sosial dan politik, kebijakan implementasi E-government sudah terlaksana dengan cukup baik namun belum pada sampai tahapan sangat baik, oleh karena itu ada beberapa saran yang dapat dikemukakan sebagai berikut: Perlu melakukan pengembangan sistem perizinan online agar lebih baik lagi. Menyediakan anggaran untuk pengembangan aplikasi di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow. Melakukan sosialisasi yang efektif agar semua masyarakat pengguna jasa pelayanan yang masih belum mengetahui tentang sistem perizinan yang sudah online dapat mengetahuinya. Memaksimalkan kinerja staf, dengan memberikan pendampingan kepada

masayarakat pengguna jasa layanan. Lebih meningkatkan lagi pelayanan perizinan agar masyarakat yang mengurus izin tidak terbelit-belit saat pengurusan administrasi. Meningkatkan kesejahteraan pegawai untuk meningkatkan motivasi dan kinerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Zainal. 2010. Kebijakan Publik. Jakarta: Balai Pustaka.
- Andrianto, Nico. 2007. Good e-government: Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui e-government. Malang: Bayumedia.
- Ainur Rohman, Ahmad, Mas'ud Sa'id, Saiful arif, Purnomo. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Malang : Program Sekolah Demokrasi.
- Arikunto. 2010. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arifin. 2015. Dinamika Kelompok. Bandung: Pustaka Setia.
- Boediono, B. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2007. Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya. Jakarta : Putra Grafika.
- Denhardt, Janet dan Robert Denhardt. 2007. The New Public Service: Serving Not Steering. New York : M.E. Sharpe
- Dwiyanto, Agus. 2006. Mewujudkan GG Melayani Publik. Yogyakarta: UGM Press.
- Edward III, George C. 1980. Implementing public policy. Washington DC: Congressional Quartely Press.
- Gie, The Liang. 1993. Unsur – Unsur Adminsitration. Yogyakarta: Liberty
- HR, Ridwan, 2007. Hukum Administrasi Negara. Jakarta: PT Persada Grafindo Persada
- Indrajit, Richardus Eko. 2004. e-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Yogyakarta : Andi.
- 2007. Electronic Government in Action: Strategi Implementasi di Berbagai Negara. Yogyakarta: Andi.
- J.E. Kaawoan., & Kumayas, N. 2019. Implementasi Kebijakan Program Gerakan Masyarakat Hidup Sehat di Kota Tomohon. JURNAL EKSEKUTIF, 3(3).
- J.E. Kaawoan., & Undap, G. 2020. Implementasi Aplikasi Portal Analisis Data Berbasis Peta (Panada) Studi di Badan Perencanaan Penelitian Dan Pengembangan Daerah Kota Manado. JURNAL EKSEKUTIF, 2(5).
- Lee, Nag Yeon dan Kwangsok Oh. 2011. e-Government Applications. Korea: United Nation Asian and Pacific Training Centre for Information and Communication Technology for Development (UN-APCICT).
- Maleong, Lexy J. 2007. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nogi S. Tangkilisan, Hessel. 2003. Implementasi Kebijakan Publik: Transformasi Pikiran George Edwards. Yogyakarta: Lukman Offset & Yayasan Pembaruan Administrasi Publik Indonesia.
- Poltak Sinambela, Litjan, dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ragani, A. Fifi Nurindah. 2016. Penerapan Electronic Government Pada Kantor Imigrasi Kelas I Makassar. Makasar: Universitas Hasanuddin.
- Singarimbun, Masri. 2008. Metode Penelitian Survei .Jakarta : Pustaka LP3ES
- Subarsono. 2005. Analisis Kebijakan Publik:Konsep:Teori dan Aplikasi.Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sudarto, Yudo. 2006. E-Goverment Dan Reformasi Birokrasi Menuju Pemerintahan Yang Baik. Bandung: Prosiding Konferensi Nasional

- Teknologi Informasi & Komunikasi untuk Indonesia. Bandung: Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi untuk Indonesia
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Administrasi. Bandung:Alfabeta.
- Sutedi, Andrian. 2011. Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik. Cetakan kedua. Jakarta: Sinar Grafika.
- 2015. Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik. Cetakan ketiga. Jakarta: Sinar Grafika.
- Tahir, Arifin. 2015. Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Bandung: Alfabeta.
- Winarno, Budi. 2002. Kebijakan Publik: Teoridan Proses. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Wirtz, Bernd W dan Peter Daiser. 2015. E-Government Strategy Process Instruments. Leipzig: Deutsche National bibliothek.

Sumber lainnya:

- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.
- Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha.
- Peratura Bupati Kabupaten Bolaang Mongondow Nomor 19 Tahun 2021 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Secara Elektronik Melalui Aplikasi Sicantik *Cloud* Di Kabupaten Bolaang Moongondow.