

**STRATEGI IMPLEMENTASI KEBIJAKAN
PENYELENGGARAAN PERIZINAN SIPINTER PADA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN TANGERANG**

Disusun Oleh:

NAMA : FAFA NURCAHYO
NPM : 2441021048
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
KONSENTRASI : MANAJAMEN KEBIJAKAN PUBLIK

Thesis diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Magister Terapan
Administrasi Publik (M.Tr. A.P)



**LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
PROGRAM MAGISTER TERAPAN**

2025



**STRATEGI IMPLEMENTASI KEBIJAKAN
PENYELENGGARAAN PERIZINAN SIPINTER PADA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN TANGERANG**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar Magister
Terapan**

Oleh:

**NAMA : FAFA NURCAHYO
NPM : 2441021048
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
KONSENTRASI : MANAJAMEN KEBIJAKAN PUBLIK**

**PROGRAM MAGISTER TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA JAKARTA
TAHUN 2025**

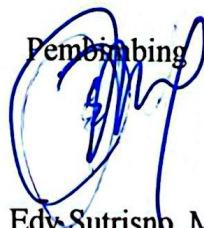
**PROGRAM STUDI APN MAGISTER TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA**

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

Nama : Fafa Nurcahyo
NPM : 2441021048
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Konsertasi : Manajemen Kebijakan Publik
Judul Tesis (Bahasa Indonesia) : Strategi Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Perizinan SIPINTER Pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tangerang
Judul Tesis (Bahasa Inggris) : Strategy Implementation of the SIPINTER Licensing Policy at the Investment and One-Stop Integrated Licensing Agency of Tangerang Regency

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan Pembimbing Tesis

Pada, Desember 2025

Pembimbing


(Dr. Edy Sutrisno, M.Si)

**PROGRAM STUDI APN MAGISTER TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Fafa Nurcahyo
NPM : 2441021048
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Konsertasi : Manajemen Kebijakan Publik
Judul Tesis : Strategi Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan
Perizinan SIPINTER Pada Dinas Penanaman Modal dan
Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tangerang

Telah mempertahankan tesis di hadapan penguji tesis Program Magister
Terapan Administrasi Pembangunan Negara, Politeknik STIA LAN Jakarta,
Lembaga Administrasi Negara, pada:

Hari : Senin
Tanggal : 15 Desember 2025
Pukul : 08.00 - 09.30 WIB

TELAH DINYATAKAN LULUS PENGUJI TESIS:

Ketua sidang : Prof. Dr. Nurliah Nurdin, MA
Sekretaris : Dr. Achmad Djatmiko, MA
Anggota : Dr. Hidayaturahmi, MPA
Anggota/Pembimbing : Dr. Edy Sutrisno, M.Si



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Fafa Nurcahyo

NPM : 2441021048

Jurusan : Manajemen Kebijakan Publik

Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul Strategi Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Perizinan SIPINTER Pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tangerang merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila di kemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan peraturan Politeknik STIA LAN Jakarta dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Jakarta, Desember 2025

Peneliti



Fafa Nurcahyo

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur peneliti kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya, sehingga tesis berjudul **“Strategi Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Perizinan SIPINTER Pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tangerang”** ini dapat selesai sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dan merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar magister terapan pada Politeknik STIA LAN Jakarta.

Pengerjaan tesis ini menjadi sebuah sarana untuk peneliti memperdalam ilmu yang telah didapatkan di Politeknik STIA LAN, Jakarta. terselesaikannya buku tesis ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan semua pihak. Pada kesempatan kali ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta, Prof. Dr. Nurliah Nurdin, MA;
2. Ketua Program Studi Administrasi Pembangunan Negara Magister Terapan;
3. Sekretaris Program Studi Administrasi Pembangunan Negara Magister Terapan;
4. Bapak Dr. Edy Sutrisno, M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaganya untuk memberikan petunjuk, bimbingan, dan pengarahan kepada peneliti dalam menyusun tesis ini;
5. Segenap dosen dan staff Politeknik STIA LAN yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama peneliti mengikuti perkuliahan di Politeknik STIA LAN Jakarta;
6. Kepada Informan selama penelitian, Ibu Wakil Bupati Tangerang, Bapak Ketua Komisi IV DPRD Kabupaten Tangerang, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang, Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tangerang, dan bapak/ibu pelaku usaha;
7. Kedua orang tua peneliti dan istri tercinta (Riris Meydina Hapsari) yang telah memberikan dukungan, semangat dan motivasi yang tiada henti;
8. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu dan telah membantu peneliti selama ini. Mohon maaf bila namanya tidak disebutkan oleh peneliti.

Peneliti menyadari masih terdapat banyak kekurangan dan kelemahan. Untuk itu saran dan kritik yang membangun akan sangat membantu agar tesis ini dapat menjadi lebih baik. Akhir kata peneliti ucapkan terima kasih.

Jakarta, Desember 2025

Peneliti,



Fafa Nurcahyo

ABSTRAK

Strategi Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Perizinan SIPINTER Pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tangerang

Penelitian ini berjudul “*Strategi Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Perizinan SIPINTER pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tangerang.*” Latar belakang penelitian ini adalah belum efektifnya penerapan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPINTER) sebagai instrumen *e-Government* dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, dan akuntabel. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis faktor penyebab belum efektifnya implementasi kebijakan SIPINTER serta merumuskan strategi optimalisasi pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Analisis dilakukan berdasarkan teori *e-Government* Indrajit (2002) dengan tiga elemen keberhasilan utama, yaitu *support* (dukungan), *capacity* (kapasitas), dan *value* (nilai kebermanfaatan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIPINTER telah berkontribusi terhadap modernisasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik, namun belum sepenuhnya efektif. Hambatan utama seperti rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan kompetensi aparatur, ketidakstabilan sistem dan infrastruktur server, serta lemahnya koordinasi lintas instansi. Dampaknya, kepatuhan perizinan dan kontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) belum optimal. Penelitian ini merekomendasikan tiga strategi: (1) sosialisasi dan edukasi publik untuk meningkatkan literasi digital; (2) penguatan budaya kerja digital melalui kepemimpinan visioner dan pelatihan berbasis *smart government*; dan (3) pengembangan infrastruktur teknologi serta optimalisasi pendanaan dari APBD dan program nasional digital. Implementasi strategi tersebut diharapkan menjadikan SIPINTER lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan sebagai model *smart governance* daerah.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, SIPINTER, *e-Government*.

ABSTRACT

Strategy Implementation of the SIPINTER Licensing Policy at the Investment and One-Stop Integrated Services Office of Tangerang Regency

This research, entitled “Strategy Implementation of the SIPINTER Licensing Policy at the Investment and One-Stop Integrated Licensing Agency (DPMPTSP) of Tangerang Regency,” examines the suboptimal implementation of the Integrated Licensing Service Information System (SIPINTER) as an e-Government instrument in realizing effective, transparent, and accountable governance. The purpose of this study is to analyze the factors causing the ineffective implementation of the SIPINTER policy and to formulate strategies for optimizing its implementation. This study uses a qualitative descriptive approach with data collected through interviews, observations, and documentation. The analysis refers to Indrajit’s (2002) e-Government theory, which emphasizes three key elements of success: support, capacity, and value. The results indicate that SIPINTER has contributed to bureaucratic modernization and improved public service quality but has not yet been fully effective. The main obstacles include low digital literacy among the public, limited competence of government personnel, unstable systems and server infrastructure, and weak inter-agency coordination. These issues have led to low licensing compliance and suboptimal contribution to local revenue (PAD). The study recommends three strategic stages: (1) public outreach and digital literacy improvement; (2) strengthening digital work culture through visionary leadership and smart government-based training; and (3) developing technological infrastructure and optimizing funding from regional and national digital transformation programs.

Keywords: *Policy Implementation, SIPINTER, e-Government.*

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiv
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	16
C. Rumusan Permasalahan	18
D. Tujuan Penelitian.....	18
E. Manfaat Penelitian.....	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
A. Penelitian Terdahulu	20
B. Tinjauan Kebijakan dan Teoritis.....	25
1. Tinjauan Kebijakan	25
2. Tinjauan Teoritis	30
C. Operasionalisasi Konsep	50
D. Kerangka Berpikir	52
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	52
A. Metode Penelitian.....	54
B. Teknik Pengumpulan Data.....	55
C. Teknik Pengolahan Data Dan Analisis Data	62

D. Instrumen Penelitian.....	64
BAB IV HASIL PENELITIAN	64
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	68
B. Hasil dan Pembahasan	75
1. Penyebab Implementasi Kebijakan Perizinan SIPINTER di Kabupaten Tangerang belum efektif.....	75
a. Dimensi <i>Support</i> (Dukungan).....	76
b. Dimensi <i>Cappacity</i> (Kapasitas).....	100
c. Dimensi <i>Value</i> (Nilai Kebermanfaatan).....	117
2. Strategi Implementasi Kebijakan Perizinan SIPINTER di Kabupaten Tangerang agar berjalan dengan efektif.....	140
3. Sintesis Penelitian.....	150
BAB V PENUTUP	156
A. Simpulan.....	157
B. Saran.....	158
DAFTAR PUSTAKA.....	162
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Perizinan Digital Beberapa Negara dengan Indonesia	5
Tabel 1.2 Perbandingan Perizinan Digital Provinsi	7
Tabel 1.3 Perbandingan Perizinan Digital Kabupaten/Kota di Provinsi Banten ...	11
Tabel 3.1 Daftar Informan Kunci Penelitian	61
Tabel 3.2 Pedoman Studi Dokumentasi	65
Tabel 4.1 Survey Kepuasan Masyarakat SIPINTER Triwulan III Tahun 2025 ..	121
Tabel 4.2 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 s.d Triwulan III Tahun 2025	123
Tabel 4.3 Kategori Indeks Pelayanan Publik	124
Tabel 4.4 Matriks Hasil Penelitian	136
Tabel 4.5 Analisis TOWS	142
Tabel 4.6 Metode <i>Multiple Criteria Analysis</i> Jangka Pendek	146
Tabel 4.7 Metode <i>Multiple Criteria Analysis</i> Jangka Menengah	147
Tabel 4.8 Metode <i>Multiple Criteria Analysis</i> Jangka Panjang	148
Tabel 4.9 Pemetaan Kerangka Teori Indrajit (2002) dalam konteks Kebijakan Publik	151

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Implementasi Kebijakan Menurut Dunn.....	36
Gambar 2.2 <i>A Model of The Policy Implementation Process</i>	38
Gambar 2.3 Model Implementasi Kebijakan Menurut Meter dan Horn.....	39
Gambar 2.4 Model Implementasi Kebijakan Menurut Merille Grindle	40
Gambar 2.5 Model Kerangka Berpikir.....	53
Gambar 4.1 Peta dan Batasan Kabupaten Tangerang	69
Gambar 4.2 Tampilan Awal SIPINTER	74
Gambar 4.3 Alur Layanan SIPINTER	74
Gambar 4.4 Network Traffic SIPINTER	110
Gambar 4.5 Screenshoot Penganggaran BIMTEK SIPINTER.....	115

DAFTAR SINGKATAN

SIPINTER	Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu
DPMPTSP	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
LAN	Lembaga Administrasi Negara
OSS	<i>Online Single Submission</i>
OSS-RBA	<i>Online Single Submission Risk Based Approach</i>
PAD	Pendapatan Asli Daerah
APBD	Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah
TIK	Teknologi Informasi dan Komunikasi
<i>e-Government</i>	<i>Electronic Government</i>
G2C	<i>Government to Citizens</i>
G2B	<i>Government to Business</i>
G2G	<i>Government to Government</i>
MCA	<i>Multi-Criteria Analysis</i>
SWOT	<i>Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats</i>
TOWS	<i>Threats, Opportunities, Weaknesses, Strengths</i> (varian matriks SWOT)
APN	Administrasi Pembangunan Negara
WAN	<i>Wide Area Network</i>
PKKPR	Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang
SIP	Surat Izin Praktik
STPT	Surat Terdaftar Penyehat Tradisional
UN	<i>United Nations</i>
KPPOD	Komite Pemantauan Pelaksanaan Otonomi Daerah
BIMTEK	Bimbingan Teknis
SKPD	Satuan Kerja Perangkat Daerah
UU	Undang-Undang
PP	Peraturan Pemerintah

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan informatika yang begitu cepat telah membawa dampak besar pada dinamika reformasi pemerintahan. Transformasi ini pada dasarnya bertujuan untuk memudahkan masyarakat sebagai pengguna layanan dan pemerintah sebagai penyedia layanan publik. Meski kemajuan teknologi informasi sudah berjalan cukup lama, di masa kini, kemajuan itu telah mencapai tingkat optimalisasi yang luar biasa. Salah satu tanda optimalisasi ini adalah perubahan aktivitas yang dulunya dilakukan secara manual menjadi otomatis lewat proses digitalisasi. Fenomena digitalisasi ini menunjukkan transformasi struktural dalam cara kerja dan interaksi sosial. Bagi masyarakat, teknologi dan informasi jadi alat penting untuk meningkatkan kualitas hidup di berbagai bidang, seperti sosial, ekonomi, dan budaya. Sementara bagi pemerintah, penggunaan teknologi informasi merupakan langkah strategis untuk memperkuat efektivitas penyelenggaraan pemerintahan dan membuat pelayanan publik lebih cepat, tepat, serta efisien.

Sejalan dengan upaya meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan yang didukung teknologi, reformasi birokrasi pun menjadi krusial untuk memperbaiki dan merapikan tata kelola pemerintahan agar lebih modern, adaptif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Reformasi pemerintahan ini berjalan beriringan dengan kemajuan teknologi, sehingga menghasilkan dampak positif di berbagai sektor kehidupan sosial, terutama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan pengelolaan sumber daya pemerintahan di seluruh Indonesia. Dalam konteks ini, pelaksanaan otonomi daerah memberikan wewenang desentralisasi kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengelola wilayahnya secara mandiri. Wewenang tersebut harus disesuaikan dengan potensi, kebutuhan khusus, serta ide dan gagasan inovatif yang dimiliki oleh pemerintah daerah. Dengan begitu, otonomi daerah bukan hanya mewakili kemandirian fiskal dan administratif, melainkan juga berperan sebagai instrumen strategis untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan sesuai dengan karakteristik daerah masing-masing.

Untuk merealisasikan tata kelola pemerintahan yang efektif dan responsif di era otonomi daerah, pemanfaatan teknologi informasi jadi sangat penting dalam institusi pemerintah, yang diwujudkan melalui konsep Electronic Government atau *e-Government*. *e-Government* adalah upaya pemerintah untuk memperbaiki dan menyederhanakan pelayanan publik agar lebih mudah, cepat, murah, dan efisien. Inti dari implementasi *e-Government* adalah peningkatan kualitas interaksi dan layanan dari pemerintah ke masyarakat. Di Indonesia, pelaksanaan *e-Government* sudah dimulai sejak 2001, yang kemudian diperkuat dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*. Kebijakan ini menegaskan bahwa pengembangan *e-Government* adalah langkah untuk membangun penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik. Melalui pengembangan *e-Government*, sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah bisa ditata ulang dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi.

Sebagai kelanjutan dari optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam kerangka *e-Government*, perkembangan teknologi yang disertai berbagai inovasi telah mendorong pemerintah untuk melakukan transformasi digital di berbagai sektor pelayanan publik, termasuk sistem perizinan. Digitalisasi perizinan dianggap sebagai langkah strategis untuk membangun birokrasi yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel. Langkah ini selaras dengan semangat reformasi birokrasi dan merupakan wujud nyata penerapan prinsip-prinsip good governance dalam administrasi publik. Dengan demikian, transformasi ini tidak hanya mempercepat proses perizinan, tetapi juga meminimalkan potensi korupsi dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Sebagai langkah konkret dalam mewujudkan digitalisasi perizinan yang telah disebutkan sebelumnya, Pemerintah Indonesia telah meluncurkan sistem Perizinan Digital melalui Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) sejak tahun 2021. Penyelenggaraan Online Single Submission (OSS) ini didasarkan pada landasan hukum yang solid, yang dimulai dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, kemudian dijabarkan lebih lanjut dalam Peraturan

Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dan terakhir diperbarui melalui Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025. Regulasi-regulasi ini menekankan pendekatan berbasis risiko sambil mempermudah pelaku usaha mikro dan kecil melalui mekanisme pernyataan mandiri (self-declaration) sebagai cara untuk menyederhanakan prosedur perizinan usaha. Sistem ini dirancang untuk mengintegrasikan perizinan lintas kementerian/lembaga dan pemerintah daerah dalam satu portal nasional. Meski demikian, untuk menilai efektivitasnya secara menyeluruh dan mengidentifikasi peluang pengembangan lebih lanjut dari inisiatif digitalisasi perizinan di Indonesia, penting untuk mempelajari capaian dan praktik terbaik yang telah berhasil diterapkan di tingkat internasional.

Perkembangan digitalisasi perizinan di kawasan internasional menunjukkan capaian yang signifikan, dengan tingkat integrasi dan efisiensi yang komprehensif yang menjadi tolok ukur global. Negara-negara seperti Denmark, Selandia Baru, dan Korea Selatan dan Thailand yang secara konsisten diakui sebagai pemimpin global dalam layanan pemerintah digital, yang secara langsung berdampak pada efisiensi perizinan dan peningkatan pendapatan negara.

Denmark sebagai salah satu negara dengan ekonomi dan masyarakat paling digital di Uni Eropa, Denmark telah mencapai tingkat penggunaan layanan digital publik tertinggi. Keunggulan sistem perizinan digital Denmark terletak pada integrasi data yang sangat tinggi melalui NemID (identitas digital nasional) dan prinsip once-only, di mana data yang sudah diserahkan ke satu lembaga pemerintah tidak perlu diserahkan lagi ke lembaga lain. Efisiensi ini tidak hanya mengurangi biaya operasional pemerintah, tetapi juga memberikan kontribusi ekonomi yang signifikan, yaitu menunjukkan bahwa infrastruktur digital yang maju telah menyumbang tambahan DKK 6.5 miliar (sekitar Rp 14 triliun) kepada ekonomi Denmark dan mendukung ribuan lapangan kerja.

Selandia Baru dengan program Digital Boost dan inisiatif untuk mendorong ekonomi digital. Keunggulan sistem perizinan dan pendaftaran bisnisnya adalah kemudahan dan kecepatan end-to-end, yang memungkinkan lebih dari satu juta

bisnis terdaftar secara digital. Efisiensi ini menciptakan lingkungan yang sangat kondusif bagi investasi dan kepatuhan pajak. Adopsi sistem digital yang komprehensif ini diperkirakan dapat meningkatkan PDB tahunan Selandia Baru setara dengan sekitar 14% dari PDB saat ini jika sepenuhnya dimanfaatkan. Jika PDB Selandia Baru saat ini adalah \$100 miliar, maka pemanfaatan penuh digitalisasi akan menghasilkan tambahan \$14 miliar per tahun. Ini menunjukkan bahwa angka 14% adalah potensi maksimal atau proyeksi ekonomi (*economic projection*). Angka ini bukan peningkatan yang sudah terjadi, melainkan target atau hasil yang dapat dicapai jika pemerintah, bisnis, dan masyarakat mengadopsi teknologi digital secara menyeluruh dan efisien.

Korea Selatan adalah pelopor *e-government* global, yang telah menduduki peringkat teratas dalam OECD Digital Government Index selama dua periode berturut-turut. Keunggulan sistem perizinan dan layanan publiknya terletak pada transparansi tinggi dan layanan mobile-first yang komprehensif. Sistem pendaftaran elektronik dan layanan pajak digital yang efisien telah terbukti meningkatkan kepatuhan pajak dan mobilisasi pendapatan negara secara efektif, karena mengurangi biaya administrasi bagi wajib pajak dan pemerintah, serta meminimalkan potensi korupsi. Salah satu contoh nyata adalah sistem OPEN (*Online Procedures ENhancement for civil applications*) yang dirancang untuk meningkatkan transparansi dalam proses perizinan, yang secara langsung berkontribusi pada peningkatan indeks anti-korupsi negara tersebut.

Thailand menghadirkan DBD Biz Regist platform ini memungkinkan proses pendaftaran perusahaan sepenuhnya digital, dapat diakses 24/7, dan mendukung tanda tangan elektronik, yang sangat memudahkan investor asing. Waktu pemrosesan yang dipersingkat secara drastis menjadi hanya 1-2 hari kerja merupakan sebuah lompatan besar dibandingkan dengan proses manual yang memakan waktu berminggu-minggu.

Berikut bisa dilihat dari perbandingan perizinan digital dari beberapa negara dengan Indonesia:

Tabel 1.1 Perbandingan Perizinan Digital Beberapa Negara dengan Indonesia

Negara	Kelebihan Sistem Perizinan Digital	Dampak yang dihasilkan	Perbandingan Kondisi Indonesia
Denmark	-Data pemerintah sudah terhubung dengan sangat baik (<i>once-only</i>, cukup kirim data satu kali). -Punya identitas digital nasional terpadu -Hampir semua layanan publik bisa dilakukan secara online.	-Memberikan tambahan ekonomi sekitar Rp 14 triliun per tahun. -Pemerintah lebih hemat biaya dan lebih efisien -Banyak lapangan kerja baru di sektor digital	-Indonesia belum bisa menerapkan sistem <i>once-only</i> -Data antar-instansi masih sering tidak sinkron. -OSS-RBA belum terintegrasi sebaik Denmark -Penggunaan layanan digital belum merata di seluruh daerah
Selandia Baru	-Semua proses perizinan dan pendaftaran bisnis bisa dilakukan online dari awal sampai akhir. -Lebih dari 1 juta bisnis terdaftar secara digital. -Program Digital Boost membantu UMKM masuk ke dunia digital.	-Jika digitalisasi digunakan sepenuhnya, bisa menambah 14% PDB per tahun -Banyak membantu kepatuhan pajak dan memudahkan investasi. -Proses perizinan sangat cepat	-OSS-RBA masih belum sepenuhnya online karena beberapa proses masih manual di daerah. -Kesiapan digital UMKM di Indonesia tidak merata. -Ekosistem bisnis digital belum menyatu seperti di Selandia Baru.
Korea Selatan	-Layanan pemerintah mengutamakan akses lewat HP, cepat dan aman. -Sistem OPEN membuat proses perizinan lebih transparan dan mengurangi peluang korupsi. -Semua layanan penting seperti pajak, perizinan, dan	-Kepatuhan pajak meningkat pesat. -Korupsi layanan publik turun drastis. -Selalu masuk 3 besar dalam indeks <i>e-government</i> dunia	-Indonesia masih berada di peringkat 64 EGDI 2024, jauh di bawah Korea Selatan. -Proses perizinan masih banyak yang manual sehingga kurang transparan. -Integrasi perizinan-pajak belum optimal. -Layanan OSS-RBA berbasis mobile

	kependudukan sudah terhubung.		belum sebaik Korea Selatan.
Thailand	-Platform DBD Biz Regist memungkinkan pendaftaran perusahaan 100% online dan buka 24 jam. -Mendukung tanda tangan elektronik.	-Waktu proses hanya 1-2 hari kerja. -Meningkatkan daya saing negara di ASEAN.	-OSS-RBA masih membutuhkan verifikasi manual di daerah sehingga prosesnya lebih lama. -Beberapa daerah konektivitas internetnya masih rendah.

Sumber : Peneliti, 2025

Hal tersebut secara tegas menunjukkan adanya kesenjangan kematangan digital yang signifikan antara Indonesia dengan negara-negara maju tersebut. Meskipun Indonesia telah menunjukkan kemajuan dengan meluncurkan OSS-RBA dan berhasil meningkatkan peringkatnya dalam UN E-Government Development Index (EGDI) menjadi peringkat ke-64 dunia pada tahun 2024, capaian ini masih jauh tertinggal. Sebagai perbandingan kuantitatif, Korea Selatan, yang merupakan pelopor *e-government*, secara konsisten menduduki peringkat 3 besar dunia, sementara Denmark berada di peringkat teratas, dan Thailand juga menempati posisi teratas di kawasan negara ASEAN. Kesenjangan peringkat ini merefleksikan perbedaan dalam tingkat integrasi sistem, adopsi *prinsip once-only*, dan efisiensi *end-to-end* yang telah menjadi standar di negara-negara maju. Keterlambatan ini, yang diwujudkan dalam isu inkonsistensi data dan harmonisasi regulasi daerah pada implementasi OSS-RBA, berpotensi menghambat Indonesia dalam menekankan bahwa dampaknya menyebar di seluruh sektor.

Setelah melihat bagaimana praktik digitalisasi perizinan berkembang di tingkat internasional, penting untuk menempatkan pembahasan dalam konteks nasional agar dapat memahami sejauh mana Indonesia mampu menyesuaikan diri dengan tren global tersebut. Dengan perspektif perbandingan ini, perkembangan digitalisasi pelayanan publik di Indonesia dapat dinilai lebih komprehensif.

Pada tingkat nasional, perkembangan digitalisasi pelayanan publik, termasuk sektor perizinan, menunjukkan kemajuan. Data Kementerian Komunikasi dan Informatika pada Tahun 2024 mencatat bahwa sebanyak 87,9 persen pemerintah

daerah (480 daerah) telah menerapkan sistem digital, melampaui target nasional sebesar 85 persen. Namun demikian, capaian ini belum sepenuhnya merata, karena kualitas penerapan digitalisasi di tiap daerah masih menghadapi tantangan yang beragam. Secara umum, Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) hanya meningkat tipis dari 43,18 pada tahun 2023 menjadi 43,34 pada tahun 2024, menunjukkan bahwa adopsi teknologi digital masyarakat masih berada pada kategori sedang dan belum mampu mendorong transformasi pelayanan publik secara optimal.

Banten menempati posisi kelima nasional dengan skor 50,3 menurut *East Ventures Digital Competitiveness Index* (EV-DCI) 2024, berada di bawah DKI Jakarta (78,2), Jawa Barat (60,0), Jawa Timur (52,3), dan Daerah Istimewa Yogyakarta (51,2). Adapun perbedaannya bisa dilihat tabel berikut:

Tabel 1.2 Perbandingan Perizinan Digital Provinsi

Provinsi	Keunggulan
DKI Jakarta	Memiliki platform <i>JAKEVO</i> yang mengintegrasikan berbagai layanan perizinan dan non-perizinan dalam satu sistem. Keunggulannya termasuk integrasi layanan komprehensif, transparansi dengan pemantauan real-time, serta dukungan layanan konsultasi yang meningkatkan kenyamanan pelaku usaha. <i>JAKEVO</i> juga mendukung investasi dengan proses perizinan yang cepat dan praktis, yang langsung berkontribusi pada peningkatan investasi di Jakarta.
Jawa Barat	Telah memperkenalkan sistem perizinan yang teruji dan direplikasi di 18 provinsi lainnya. <i>SIMPATIK</i> menawarkan fungsi komprehensif, mulai dari informasi izin, layanan pengaduan online, hingga status permohonan. Proses perizinan yang terstruktur dan efisien mengurangi antrean panjang dan kebutuhan tatap muka

Jawa Timur	<i>JOSS</i> (Jatim Online Single Submission) yang menghilangkan birokrasi yang berbelit dan praktik pungutan liar. Platform ini mendukung efisiensi waktu dan biaya
DIY	<i>Jogja Invest</i> memfasilitasi portal terpadu yang menyediakan layanan perizinan OSS-RBA dan non-OSS, pelacakan status izin, serta informasi peluang investasi. Fitur kemudahan akses dan transparansi dalam pengurusan perizinan menjadikannya sebagai model bagi provinsi lain dalam meningkatkan investasi dan kerja sama internasional.
Banten	Mengembangkan aplikasi SIPEKA (Sistem Perizinan Elektronik) yang berfokus pada kemudahan akses dan efisiensi waktu. Keunggulan utamanya adalah kemudahan pendaftaran online tanpa perlu datang ke kantor DPMPTSP dan fitur mobile-friendly yang memungkinkan pemohon memonitor proses perizinan secara real-time melalui aplikasi seluler. Inovasi ini secara langsung mendukung upaya Pemprov Banten untuk menarik investasi dengan mempercepat dan mempermudah proses perizinan usaha.

Sumber: *East Ventures Digital Competitiveness Index* (EV-DCI) 2024

Digitalisasi perizinan merupakan hal penting dalam upaya peningkatan efisiensi pelayanan publik dan daya saing daerah. Provinsi Banten, sebagai salah satu wilayah penyangga ibu kota, telah menunjukkan komitmen dalam transformasi digital, yang tercermin dari peningkatan signifikan dalam Indeks Daya Saing Digital (EV-DCI) 2025. Namun, posisi ini menunjukkan bahwa meskipun Banten memiliki tingkat daya saing digital yang relatif tinggi, pencapaiannya masih tertinggal dibandingkan provinsi-provinsi dengan ekosistem digital yang lebih matang, seperti DKI Jakarta yang mencatat skor EV-DCI 78,4. Kesenjangan ini mengindikasikan adanya kendala struktural yang menghambat Banten untuk sepenuhnya menyamai kecepatan digitalisasi di tingkat nasional. Kondisi ini

diperparah dengan adanya ketimpangan internal yang tajam dalam implementasi perizinan digital di wilayah Banten.

Wilayah perkotaan seperti Kota Tangerang justru mencatat indeks digital yang sangat tinggi, mencapai 98,3 pada pertengahan tahun 2024, sebuah angka yang mencerminkan kematangan layanan digital dan pembayaran. Kontras dengan capaian tersebut, wilayah lain seperti Kabupaten Tangerang masih menghadapi kendala dalam mengimplementasikan perizinan secara digital. Meskipun Kabupaten Tangerang telah berfokus pada sistem Online Single Submission (OSS) dan berhasil menerbitkan puluhan ribu Nomor Induk Berusaha (NIB), kebutuhan untuk memperkuat pelayanan perizinan dengan "konsultasi tatap muka" dan pengakuan adanya "komunikasi digital yang terkadang terbatas" menunjukkan bahwa digitalisasi belum sepenuhnya merata dan masih memerlukan intervensi non-digital. Perbedaan tersebut memperlihatkan bahwa digitalisasi perizinan di Provinsi Banten belum merata dan cenderung terkonsentrasi di daerah perkotaan yang memiliki infrastruktur memadai.

Di sisi lain, keterbatasan literasi digital masyarakat juga menjadi faktor penghambat yang signifikan. Data menunjukkan bahwa Indeks Literasi Digital Provinsi Banten pada tahun 2022 berada di angka 3,48 (skala 1-5), yang berada di bawah rata-rata nasional (3,54). Hal ini berbeda dengan provinsi seperti DI Yogyakarta yang mencatat skor literasi digital tertinggi secara nasional, yakni 3,64 pada tahun yang sama 5. Rendahnya skor literasi digital di Banten berdampak langsung pada lambatnya adopsi layanan perizinan digital oleh masyarakat dan pelaku usaha, terutama di wilayah yang kurang terjangkau. Oleh karena itu, digitalisasi perizinan di Banten masih menghadapi kendala struktural yang membuatnya tertinggal dibandingkan dengan provinsi-provinsi lain yang lebih siap secara infrastruktur, sumber daya manusia, maupun tata kelola digital.

Kabupaten Tangerang dipandang sebagai lokus penelitian yang sangat relevan dalam konteks implementasi perizinan digital, mengingat karakteristiknya yang unik dan kompleks dibandingkan dengan kabupaten/kota lain di Provinsi Banten. Berdasarkan data terbaru dari Badan Pusat Statistik (BPS), Kabupaten Tangerang

adalah wilayah terluas di Provinsi Banten, dengan luas sekitar 959,61 km² dan jumlah penduduk lebih dari 4,2 juta jiwa pada tahun 2025. Angka ini menjadikannya salah satu daerah dengan beban pelayanan publik yang sangat tinggi, terutama dalam hal kebutuhan akan pengelolaan administrasi yang efisien dan efektif.

Namun, kompleksitas yang dihadapi oleh Kabupaten Tangerang tidak hanya terletak pada besarnya wilayah dan jumlah penduduk. Kabupaten ini juga memiliki tantangan geografis yang besar, dengan berbagai kecamatan yang tersebar, mencakup kawasan urban hingga daerah yang lebih pedesaan dan terpencil. Perbedaan kondisi ini menambah kesulitan dalam memastikan pemerataan akses terhadap layanan digital, termasuk perizinan digital. Sementara Kota Tangerang dan Tangerang Selatan sudah lebih maju dalam adopsi sistem digital karena lebih terkonsentrasi dan memiliki infrastruktur yang lebih baik, Kabupaten Tangerang menghadapi kesulitan dalam menyediakan infrastruktur teknologi yang memadai untuk semua wilayahnya, terutama yang lebih terpencil.

Kebutuhan akan sistem perizinan digital yang efisien di Kabupaten Tangerang semakin mendesak mengingat tingginya arus investasi yang masuk ke daerah ini, seiring dengan berkembangnya kawasan industri dan pemukiman baru. Keterbatasan sistem perizinan yang manual dan tidak terintegrasi (satu pintu) membuat proses perizinan menjadi lambat dan cenderung tidak transparan, yang menghambat potensi ekonomi daerah ini. Selain faktor demografis dan geografis, Kabupaten Tangerang juga menghadapi tantangan yang berbeda dibandingkan kota-kota besar di Banten seperti Kota Tangerang atau Tangerang Selatan. Terlebih bahwa Aplikasi Tangerang LIVE & Portal Web (Unggul). Mengintegrasikan lebih dari 200 jenis layanan (termasuk perizinan) ke dalam satu *Super App* "Tangerang LIVE". Ini menciptakan satu pintu akses untuk hampir semua kebutuhan warga.

Kota Cilegon memiliki SIPECI (Sistem Perizinan Elektronik Cilegon) sebagai portal perizinan online untuk perizinan non-berusaha dan non-perizinan. SIPECI terus dikembangkan dengan fitur-fitur baru yang praktis dan efisien. Inovasi lain termasuk "Jemput Bola Perizinan Online" (JEMPOL) dan "Konsultasi Instan"

(KONTAN), serta mendorong konsep zero paper dalam perizinan, dan Kabupaten Pandeglang meluncurkan MPP Digital, sebuah platform layanan terpadu berbasis online. Awalnya difokuskan untuk perizinan tenaga kesehatan, memungkinkan proses seperti pendaftaran dan perpanjangan STR diselesaikan dalam waktu singkat (2 jam dari sebelumnya 2 bulan). Aplikasi ini dapat diakses melalui smartphone dan akan dikembangkan untuk layanan lain seperti Taspen dan Adminduk. Inovasi lain yang relevan adalah Didingklik, platform layanan publik digital yang mencakup berbagai administrasi.

Adapun perbedaannya bisa dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1.3 Perbandingan Perizinan Digital Kabupaten/Kota di Provinsi Banten

Aspek Perbandingan	Kota Tangerang	Kota Tangerang Selatan	Kota Cilegon	Kabupaten Pandeglang	Kabupaten Tangerang
Indeks Digital / Kematangan Layanan	Sangat tinggi (98,3 pada 2024), mencerminkan kematangan layanan digital dan pembayaran	Tinggi, didukung wilayah perkotaan dan infrastruktur TIK yang memadai	Menengah-tinggi, fokus pada inovasi perizinan elektronik	Menengah, mulai berkembang melalui layanan spesifik	Relatif lebih rendah dan belum merata antar wilayah
Model Layanan Digital	Super App Tangerang LIVE, satu pintu untuk >200 layanan termasuk perizinan	Sistem layanan digital terintegrasi dan OSS daerah	Portal SIPECI untuk perizinan non-berusaha dan non-perizinan	MPP Digital dan platform Didingklik	Fokus pada OSS nasional, belum sepenuhnya terintegrasi daerah

Aspek Perbandingan	Kota Tangerang	Kota Tangerang Selatan	Kota Cilegon	Kabupaten Pandeglang	Kabupaten Tangerang
Integrasi Layanan	Sangat terintegrasi (single access, single sign-on)	Terintegrasi dan relatif stabil	Terfokus pada perizinan, cukup terintegrasi	Terbatas pada sektor tertentu (misalnya tenaga kesehatan)	Belum optimal; masih memerlukan layanan tatap muka
Inovasi Pendukung	Digital payment, pelacakan layanan real-time	Pelayanan cepat berbasis digital	JEMPOL, KONTAN, konsep <i>zero paper</i>	Penyelesaian layanan cepat (2 jam), berbasis mobile	Pendampingan langsung dan konsultasi tatap muka masih dominan
Ketergantungan pada Layanan Non-Digital	Sangat rendah	Rendah	Rendatif rendah (didukung inovasi jemput bola)	Masih ada, namun menurun	Masih tinggi akibat keterbatasan literasi dan akses digital
Kondisi Wilayah	Perkotaan, wilayah relatif kecil dan terkonsentrasi	Perkotaan, infrastruktur merata	Perkotaan-industri	Kabupaten dengan jangkauan layanan terbatas	Wilayah sangat luas ($\pm 959,61$ km ²), urban-perdesaan-terpencil
Tantangan Utama	Optimalisasi dan keberlanjutan sistem	Skalabilitas layanan	Pengembangan fitur lanjutan	Ekspansi layanan ke sektor lain	Pemerataan infrastruktur, literasi digital, dan integrasi layanan

Aspek Perbandingan	Kota Tangerang	Kota Tangerang Selatan	Kota Cilegon	Kabupaten Pandeglang	Kabupaten Tangerang
Dampak terhadap Perizinan	Cepat, transparan, efisien	Efisien dan ramah pengguna	Praktis dan minim birokrasi	Pemangkasan waktu layanan signifikan	Proses masih relatif lambat dan kurang konsisten

Meskipun Kabupaten Tangerang telah mengembangkan sekaligus menerapkan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu dan Terintegrasi (SIPINTER). Sistem ini merupakan salah satu bentuk implementasi *e-Government* berbasis website yang dapat diakses melalui laman resmi: <https://sipinter.tangerangkab.go.id/>

SIPINTER hadir sebagai jawaban atas kebutuhan masyarakat dan dunia usaha terhadap layanan perizinan yang cepat, mudah diakses, dan terintegrasi. Penerapan SIPINTER juga merupakan langkah nyata Pemerintah Kabupaten Tangerang melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) untuk mendukung kebijakan yang sudah dituangkan dalam:

1. Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (OSS-RBA);
2. Peraturan Pemerintah No. 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;
3. Peraturan Bupati Tangerang Nomor 18 Tahun 2018 Tentang Perubahan Peraturan Bupati Nomor 89 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Pelaksanaan Perizinan Dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tangerang;
4. Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 3 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha;

5. Keputusan Kepala DPMPTSP No.503/Kep.652-DPMPTSP/2022 Dan Surat Keputusan No. B/500.16.7.2/1512/VI/DPMPTSP/2024 Tentang Standar Pelayanan Perizinan Berbasis Risiko Dan Pelayanan Digital.

Implementasi SIPINTER di Kabupaten Tangerang hingga tahun 2025 masih menghadapi berbagai kendala yang berdampak pada optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD). Data menunjukkan bahwa realisasi retribusi IMB belum pernah mencapai target, yaitu Rp 51 miliar (68%) pada 2023, Rp 59 miliar (72%) pada 2024, dan baru Rp 32 miliar hingga semester I 2025 dari target Rp 90 miliar. Rendahnya partisipasi pelaku usaha juga terlihat jelas, dimana dari 12.500 unit usaha yang tercatat, hanya sekitar 57-63% yang mengurus izin melalui SIPINTER. Sebagian masyarakat bahkan masih menilai bahwa proses manual lebih mudah dipahami dan diakses dibandingkan sistem digital.

Keterbatasan kapasitas aparatur memperparah kondisi ini, karena hanya beberapa pegawai yang memiliki kompetensi teknis di bidang TI, sehingga waktu penyelesaian izin digital rata-rata mencapai 9-10 hari, lebih lama dari standar 5 hari. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat masih terdapat kekurangan dalam implementasi SIPINTER. Kemudian, frekuensi gangguan teknis dan ketidakstabilan jaringan yang berdampak langsung pada kelancaran pelayanan perizinan digital yang menyebabkan ratusan permohonan izin tertunda, dan dalam perkembangan global, *e-government* bergerak menuju fase *intelligent government* yang memanfaatkan *artificial intelligence*, analitik data, dan automasi (Malodia et al., 2021). Namun, hasil penelitian awal menunjukkan bahwa kapasitas SDM pada DPMPTSP Kabupaten Tangerang masih menjadi faktor penghambat dalam pengelolaan SIPINTER.

Kurangnya koordinasi lintas instansi juga menghambat integrasi data, dimana hanya 60% dinas yang aktif terhubung ke SIPINTER, sehingga ribuan izin tertunda menunggu rekomendasi lintas dinas, terlihat dari hasil monitoring internal DPMPTSP serta evaluasi SPBE KemenPAN-RB menunjukkan bahwa integrasi data lintas OPD masih rendah, terutama untuk izin yang membutuhkan dokumen teknis (PU, LH, Perhubungan, Kesehatan).

Akibat akumulasi persoalan tersebut, potensi kehilangan PAD ditaksir mencapai Rp12,5 miliar pada 2023, Rp15 miliar pada 2024, dan Rp16-17 miliar pada 2025 dan meskipun SIPINTER berfungsi sebagai sistem perizinan daerah untuk perizinan non-OSS, data Triwulan III 2025 menunjukkan bahwa jumlah izin yang diterbitkan melalui SIPINTER (1.799) hanya sebagian kecil (sekitar 10%) dari total perizinan berusaha (OSS-RBA) yang diterbitkan (17.357). Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan besar antara potensi perizinan non-OSS yang seharusnya diurus dengan realisasi penerbitan izin, yang menjadi bukti empiris bahwa implementasi kebijakan SIPINTER belum optimal dalam menjangkau seluruh potensi perizinan di Kabupaten Tangerang Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat digitalisasi perizinan di Kabupaten Tangerang masih relatif lebih rendah dibandingkan Kota Tangerang, Tangerang Selatan, Serang, Pandeglang, maupun Lebak, meskipun Kabupaten Tangerang memiliki wilayah yang strategis dan luas yang seharusnya bisa menjadi pelopor dalam transformasi digital perizinan di Banten.

Dengan demikian, keberhasilan implementasi SIPINTER tidak hanya menyangkut efisiensi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik, tetapi juga berhubungan langsung dengan optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Tangerang. Perbaikan pada aspek aksesibilitas, pemahaman nilai manfaat, penguatan kapasitas aparatur, serta stabilitas sistem akan memperluas basis legalisasi usaha, meningkatkan kepatuhan masyarakat, dan pada akhirnya memperbesar kontribusi Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam mendukung pembangunan daerah secara berkelanjutan.

Oleh karena itu, diperlukan strategi implementasi kebijakan SIPINTER yang lebih terarah, mencakup peningkatan literasi digital masyarakat, penguatan kapasitas teknis aparatur, pengembangan sistem yang lebih stabil dan user-friendly, serta penguatan koordinasi lintas instansi. Jika strategi tersebut berhasil dijalankan, efektivitas SIPINTER tidak hanya akan mendorong peningkatan kepatuhan perizinan dan memperluas basis PAD di Kabupaten Tangerang, tetapi juga dapat menjadi *model best practice* bagi penguatan sistem perizinan digital di tingkat

Provinsi Banten. Dengan demikian, Kabupaten Tangerang dapat berperan sebagai lokomotif dalam mendorong transformasi digital perizinan di Banten, sehingga tercipta tata kelola perizinan yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti bermaksud mengkaji implementasi kebijakan perizinan dengan fokus pada aspek pelayanan perizinan digital di Kabupaten Tangerang. Dalam konteks perkembangan global *e-government*, teori Indrajit (2002) memberikan pondasi dasar yang relevan terutama untuk memetakan dukungan kelembagaan, kapasitas sumber daya, dan nilai manfaat dalam implementasi layanan digital. Ketiga aspek tersebut dipandang relevan untuk menganalisis digitalisasi perizinan di tingkat daerah, khususnya dalam menelaah dukungan kelembagaan, kapasitas sumber daya, serta nilai kebermanfaatan yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat maupun pelaku usaha.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan tema dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan identifikasi permasalahan penelitian pada kebijakan Penyelenggaraan Perizinan SIPINTER di Kabupaten Tangerang:

1. Ketidakterpaduan Koordinasi Lintas Instansi dan Kelemahan Integrasi Sistem

Implementasi SIPINTER masih menghadapi hambatan koordinasi antar perangkat daerah, terutama dalam pemberian rekomendasi teknis pada izin-izin tertentu. Permohonan izin tertunda karena rekomendasi lintas dinas tidak berjalan efektif. Kondisi ini menyebabkan alur pelayanan menjadi tidak sinkron, menurunkan efisiensi proses digital, dan memperpanjang waktu penyelesaian izin melebihi standar pelayanan.

2. Rendahnya Literasi Digital dan Aksesibilitas Sistem di Kalangan Pengguna.

Sebagian besar masyarakat dan pelaku usaha masih menganggap proses manual lebih mudah dipahami dibandingkan SIPINTER. Minimnya kemampuan pengguna dalam memahami tata cara unggah berkas, pengisian formulir digital, serta fitur pelacakan menyebabkan tingkat pemanfaatan SIPINTER hanya

sekitar 57-63% dari total pelaku usaha yang seharusnya wajib mengurus izin. Fitur layanan juga belum sepenuhnya inklusif untuk kelompok rentan, sehingga aksesibilitas layanan digital belum merata.

3. Nilai Manfaat (Value) SIPINTER Belum dirasakan Optimal oleh Pengguna

Meskipun SIPINTER dirancang untuk mempercepat proses perizinan, persepsi manfaatnya belum terbentuk secara kuat di masyarakat. Hal ini ditunjukkan oleh kesenjangan besar antara jumlah izin non-OSS yang seharusnya diurus melalui SIPINTER dengan realisasi izin yang diterbitkan (hanya 1.799 izin pada Triwulan III tahun 2025, sekitar 10% dari total potensi). Ketidakpastian status permohonan, seringnya pemohon dialihkan ke proses manual, serta kurangnya transparansi waktu layanan membuat SIPINTER dianggap belum memberikan nilai tambah signifikan.

4. Keterbatasan Kapasitas SDM Aparatur baik dari Segi Teknis maupun Layanan SIPINTER

Sebagian aparaturnya yang menangani transaksi perizinan digital belum memiliki kompetensi memadai dalam pengelolaan sistem, troubleshooting teknis, maupun pendampingan kepada pemohon. Rendahnya kapasitas ini berdampak pada lamanya waktu penyelesaian izin (9-10 hari dibandingkan standar 5 hari). Selain itu, masih ditemukan potensi benturan kepentingan berupa pengalihan pemohon kepada konsultan tertentu, yang menurunkan integritas layanan dan menghambat efektivitas digitalisasi perizinan.

5. Ketidakstabilan Infrastruktur Teknologi dan Kapasitas Server SIPINTER

Gangguan teknis seperti server tidak stabil, waktu akses lambat, dan jaringan sering down menyebabkan ratusan permohonan izin tertunda. Data traffic menunjukkan adanya lonjakan permohonan tertentu yang tidak diimbangi dengan kapasitas infrastruktur yang memadai. Ketidakstabilan ini menghambat pencapaian standar pelayanan minimum, menurunkan keandalan SIPINTER, dan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital pemerintah.

6. Rendahnya Kepatuhan Perizinan dan Minimnya Kontribusi terhadap PAD.

Masih banyak kegiatan usaha dan pembangunan fisik di Kabupaten Tangerang yang belum memiliki izin, yang menunjukkan lemahnya efektivitas pengawasan dan rendahnya kepatuhan regulasi. Realisasi retribusi IMB dan izin lainnya tidak pernah mencapai target dalam tiga tahun terakhir. Hal ini membuktikan bahwa SIPINTER belum menjadi instrumen yang mampu secara signifikan mendorong legalitas usaha dan peningkatan pendapatan daerah.

C. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang disampaikan, maka Peneliti bermaksud ingin mengetahui :

1. Mengapa implementasi kebijakan perizinan SIPINTER di Kabupaten Tangerang belum efektif?
2. Bagaimana strategi implementasi kebijakan perizinan SIPINTER di Kabupaten Tangerang agar efektif?

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa saja penyebab implementasi kebijakan perizinan SIPINTER di Kabupaten Tangerang belum efektif.
2. Untuk menyusun strategi implementasi kebijakan perizinan SIPINTER di Kabupaten Tangerang agar efektif.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu dan pengetahuan implementasi SIPINTER dalam mewujudkan *e-Government* di Kabupaten Tangerang.
- b. Penelitian ini bertujuan untuk menambah literatur dan referensi ilmiah mengenai implementasi kebijakan berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pemerintahan daerah.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan rekomendasi strategis kepada DPMPTSP Kabupaten Tangerang untuk mengoptimalkan implementasi SIPINTER sebagai bagian dari *e-Government* dan pendukung reformasi birokrasi.
- b. Menjadi dasar pertimbangan bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan yang berfokus pada perbaikan sistem, peningkatan kapasitas kelembagaan, dan penguatan partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan digital perizinan agar penyelenggaraannya lebih efektif.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

1. Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Perizinan SIPINTER pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tangerang belum efektif

Berdasarkan hasil terhadap implementasi kebijakan penyelenggaraan perizinan melalui SIPINTER (Sistem Informasi Perizinan Terpadu) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tangerang, yang dianalisis dari aspek *support*, *capacity* dan *value* dapat disimpulkan bahwa kebijakan ini layak untuk dilanjutkan dan dikembangkan, meskipun kinerjanya belum mencapai tingkat efektif pada beberapa aspek.

- a. Dimensi *Support*: Meskipun dukungan regulasi dan komitmen politik tersedia, dukungan infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) masih lemah, ditandai dengan ketidakstabilan kapasitas server dan ketergantungan pada alokasi anggaran tahunan yang tidak menjamin keberlanjutan pemeliharaan dan pengembangan sistem.
- b. Dimensi *Capacity* : Hal menjadi penghambat utama, terdapat kesenjangan kompetensi yang nyata pada aparatur pelaksana di DPMPTSP, ditunjukkan oleh minimnya anggaran pelatihan dan pengembangan SDM. Selain itu, rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat dan pelaku usaha secara kolektif menghambat pemanfaatan sistem secara maksimal, menyebabkan proses perizinan digital tidak berjalan mulus dari sisi pengguna.
- c. Dimensi *Value*: Meskipun terjadi peningkatan efisiensi layanan, dampak akhir kebijakan ini belum tercapai secara maksimal. Hal ini terlihat dari belum optimalnya Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sektor perizinan dan rendahnya kepatuhan perizinan secara menyeluruh dan masih kurangnya manfaat SIPINTER.

2. Strategi Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Perizinan SIPINTER pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tangerang agar efektif

Adapun strategi pengembangan implementasi SIPINTER dapat dibedakan berdasarkan jangka waktunya yaitu:

1. Strategi Jangka Pendek: Melakukan sosialisasi dan edukasi publik secara masif untuk meningkatkan literasi digital dan mendorong peralihan dari layanan manual ke digital;
2. Strategi Jangka Menengah: Menanamkan budaya kerja digital di lingkungan DPMPSTSP dengan dukungan kepemimpinan dan pelatihan berbasis nilai *smart government*;
3. Strategi Jangka Panjang: Mengembangkan infrastruktur dan kapasitas server melalui kerja sama dengan penyedia layanan teknologi nasional, serta mengoptimalkan peluang pendanaan dari APBD dan program nasional transformasi digital.

Dengan penerapan strategi tersebut, implementasi SIPINTER diharapkan semakin efektif, efisien, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi serta kebutuhan masyarakat.

B. Saran

Rekomendasi dari hasil penelitian implementasi kebijakan penyelenggaraan perizinan melalui SIPINTER (Sistem Informasi Perizinan Terpadu) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tangerang dari peneliti akan diimplementasikan dalam jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tangerang dapat melakukan hal-hal sebagai berikut, sebagai berikut:

1. Strategi Jangka Pendek dengan Melakukan sosialisasi dan edukasi publik secara masif untuk meningkatkan literasi digital dan mendorong peralihan dari layanan manual ke digital, melalui:
 - a. Menyusun strategi komunikasi publik yang adaptif dan berbasis segmentasi pengguna. Pemerintah daerah, melalui Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) serta Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo), diharapkan dapat merancang strategi komunikasi yang bersifat adaptif. Hal ini dapat dicapai dengan melakukan segmentasi audiens target secara jelas, seperti masyarakat umum, serta pelaku usaha berskala besar. Pesan komunikasi perlu disampaikan menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami, kemudian disebarluaskan melalui berbagai saluran media yang relevan, termasuk media sosial, video tutorial singkat, radio lokal, serta infografis digital. Konten yang disajikan harus secara eksplisit menekankan manfaat, prosedur langkah demi langkah, dan jaminan keamanan data dalam pemanfaatan Sistem Informasi Pemerintah Terintegrasi (SIPINTER).

- b. Mengadakan kegiatan edukasi literasi digital secara rutin dan kolaboratif. DPMPTSP dapat bekerja sama dengan perangkat daerah lain, komunitas digital, akademisi, dan perguruan tinggi untuk menyelenggarakan pelatihan atau *workshop* literasi digital, baik secara tatap muka maupun daring. Kegiatan ini dapat difokuskan pada kemampuan dasar penggunaan aplikasi SIPINTER, serta pemahaman terhadap keamanan data pribadi.
- c. Mengintegrasikan sosialisasi SIPINTER dengan kegiatan pelayanan publik keliling. Pendekatan jemput bola perlu diperluas melalui kegiatan seperti *mobile service* ke kecamatan dan desa, dengan menghadirkan petugas DPMPTSP yang memberikan simulasi langsung penggunaan SIPINTER. Pendekatan ini penting untuk menjangkau masyarakat di wilayah dengan tingkat literasi digital rendah dan akses internet terbatas.
- d. DPMPTSP Kabupaten Tangerang perlu membangun pusat informasi dan bantuan (help desk) berbasis multi-channel untuk memastikan masyarakat memperoleh dukungan yang cepat, responsif, dan mudah diakses ketika menghadapi kendala dalam penggunaan SIPINTER. Kanal bantuan ini dapat dikembangkan melalui chatbot interaktif, call center layanan perizinan, loket help desk di Mall Pelayanan Publik dan kantor DPMPTSP, serta media sosial resmi yang dikelola secara profesional. Fasilitas multi-channel tersebut

berfungsi untuk menyampaikan informasi, panduan teknis, menerima keluhan, serta menjawab pertanyaan masyarakat secara real time. Kehadiran pusat bantuan terpadu ini diharapkan dapat mengurangi hambatan komunikasi, meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap layanan digital, serta memperkuat kepercayaan terhadap transformasi pelayanan publik berbasis teknologi

2. Strategi Jangka Menengah dengan Menanamkan budaya kerja digital di lingkungan DPMPTSP dengan dukungan kepemimpinan dan pelatihan berbasis nilai *smart government*, melalui:
 - a. Menanamkan nilai-nilai smart government dalam budaya organisasi. Nilai-nilai seperti transparansi, kolaborasi, inovasi, efisiensi, dan akuntabilitas harus menjadi landasan etos kerja aparatur. DPMPTSP dapat membuat pedoman perilaku kerja digital (*digital behavior code*) yang menekankan pentingnya penggunaan sistem SIPINTER dalam setiap proses pelayanan, pelaporan, dan pengambilan keputusan.
 - b. Pemerintah daerah melalui DPMPTSP Kabupaten Tangerang bersama Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) perlu mengalokasikan anggaran rutin untuk penyelenggaraan pelatihan dan sertifikasi kompetensi aparatur di bidang teknologi informasi, manajemen data, dan keamanan siber. Program pelatihan tersebut tidak hanya berfokus pada peningkatan keterampilan teknis, tetapi juga harus menanamkan digital mindset, yaitu kemampuan aparatur untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi, berpikir inovatif, dan mampu memecahkan permasalahan pelayanan publik secara kreatif. Dengan demikian, setiap aparatur tidak hanya terampil mengoperasikan SIPINTER, tetapi juga memiliki pola pikir digital yang mendukung transformasi layanan secara berkelanjutan.
 - c. Pemerintah daerah melalui DPMPTSP Kabupaten Tangerang dan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) perlu membangun sistem penghargaan dan insentif berbasis kinerja digital untuk memperkuat motivasi aparatur dalam mendukung transformasi layanan. Sistem

penilaian kinerja ini harus memasukkan indikator digitalisasi, seperti tingkat pemanfaatan SIPINTER, kemampuan menghasilkan inovasi pelayanan berbasis teknologi, ketepatan waktu dalam penyelesaian layanan digital, serta tingkat kepuasan pengguna layanan. Aparatur yang menunjukkan performa unggul dalam penerapan pelayanan digital dapat diberikan insentif, kesempatan promosi, penghargaan kinerja, atau pengakuan publik. Penerapan skema ini diharapkan mampu meningkatkan profesionalisme aparatur dan mendorong percepatan budaya kerja digital di lingkungan DPMPTSP.

- d. Pemerintah daerah melalui DPMPTSP Kabupaten Tangerang bersama Inspektorat Daerah perlu melakukan evaluasi secara konsisten terhadap perkembangan transformasi budaya kerja digital di lingkungan organisasi. Evaluasi ini dilakukan melalui penilaian kinerja berkala untuk mengukur sejauh mana aparatur telah mengadopsi nilai-nilai kerja digital, seperti kolaborasi berbasis sistem, pemanfaatan data dalam pengambilan keputusan, serta konsistensi penggunaan SIPINTER dalam setiap proses pelayanan. Mekanisme evaluasi dapat dilakukan melalui survei internal, audit digital, serta penyelenggaraan forum refleksi kinerja (*learning organization meeting*) yang memungkinkan aparatur berbagi pengalaman, mengidentifikasi hambatan, serta merumuskan solusi peningkatan kinerja. Evaluasi berkelanjutan ini penting untuk memastikan bahwa perubahan budaya kerja digital tidak hanya berhenti pada aspek teknis, tetapi benar-benar menjadi bagian dari pola kerja organisasi yang modern, adaptif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
3. Strategi Jangka Panjang dengan Mengembangkan infrastruktur dan kapasitas server melalui kerja sama dengan penyedia layanan teknologi nasional, serta mengoptimalkan peluang pendanaan dari APBD dan program nasional transformasi digital, melalui:
 - a. Membangun kemitraan strategis dengan penyedia layanan teknologi nasional. Pemerintah Kabupaten Tangerang melalui DPMPTSP dapat menjalin kerja sama jangka panjang dengan lembaga atau perusahaan teknologi nasional,

seperti Telkom Indonesia, BAKTI Kominfo, atau penyedia *cloud computing* nasional (misalnya Kominfo Cloud Service dan Lintasarta). Kolaborasi ini bertujuan untuk memperkuat kapasitas server, memperluas jangkauan jaringan, dan meningkatkan keamanan data pengguna SIPINTER. Kemitraan ini juga dapat mencakup transfer pengetahuan dan pendampingan teknis secara berkelanjutan.

- b. Mengoptimalkan Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang perlu mengalokasikan anggaran khusus dalam APBD secara multi-tahun untuk mendukung pengembangan infrastruktur digital dan pemeliharaan berkelanjutan sistem SIPINTER. Penganggaran multi-tahun penting untuk memastikan keberlanjutan layanan digital dan menghindari ketergantungan pada siklus pembiayaan tahunan yang seringkali tidak stabil. Selain itu, DPMPTSP bersama Diskominfo dapat secara proaktif mengajukan dukungan pendanaan melalui berbagai program nasional transformasi digital, seperti Gerakan Menuju Smart City, Indonesia Digital Services (IDS), serta skema hibah transformasi digital dari Kementerian Kominfo maupun Bappenas. Sinergi antara pembiayaan daerah dan program nasional ini diharapkan mampu memperkuat fondasi digitalisasi pelayanan, mengurangi risiko kekurangan anggaran, serta menjamin keberlanjutan inovasi SIPINTER dalam jangka panjang.
- c. Pemerintah Kabupaten Tangerang perlu membangun kerangka kebijakan keberlanjutan dan tata kelola digital daerah melalui penyusunan Digital Governance Roadmap sebagai pedoman arah pembangunan digital jangka panjang. Roadmap ini harus disusun secara kolaboratif oleh Bappeda, Diskominfo, dan DPMPTSP, dengan menetapkan pembagian peran antar-OPD, standar layanan berbasis digital, mekanisme pengelolaan data, skema pendanaan berkelanjutan, serta indikator kinerja transformasi digital pada seluruh sektor pelayanan publik.

4. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperdalam kajian mengenai keberlanjutan (*sustainability*) implementasi *e-Government* dalam jangka panjang, khususnya bagaimana inovasi layanan digital tetap berjalan meskipun terjadi perubahan kepemimpinan, kebijakan, maupun perkembangan teknologi yang cepat. Selain itu, penelitian mendatang juga dapat mengeksplorasi model kolaborasi multipihak (*multi-stakeholder collaboration*), misalnya kerja sama pemerintah daerah dengan sektor swasta, perguruan tinggi, atau komunitas digital lokal. Penelitian dapat melihat bagaimana kolaborasi dapat mempercepat pengembangan inovasi, meningkatkan kualitas layanan, serta memperluas pemanfaatan SIPINTER oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Agustino, Leo. (2006). Prinsip-Prinsip Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta.
- Bridgman, P. & Davis, G. (2005). The Handbook of Australian Policies. Allen & Unwin.
- Budi Winarno. (2012). Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Analisis Kasus. Yogyakarta: Media Pressindo
- Darmadi, H. (2013). Pendekatan Riset Pendidikan. Bandung: Alfabeta.
- Dwidjowijoto, D. (2012). Kebijakan Publik Manajemen. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Edi Suharto. (2007). Analisis Kebijakan Umum. Bandung: Alfabeta
- Grindle, Merilee S. (1980). Political Dynamics and Policy Execution in Developing Nations. Princeton: University Press of Princeton.
- Gunartin. (2005). Manajemen Kota Cerdas (Smart City). Jakarta: Ghalia Nusantara.
- Indrajit, R. Eko. (2002). Pemerintahan Elektronik: Rencana Pembangunan dan Pengembangan Sistem Layanan Publik yang Mengandalkan Teknologi Digital. Yogyakarta: Andi.
- Indrajit, R. Eko. (2004). Gobierno Electrónico. Yogyakarta: Andi.
- Keban, Yeremias U. (2008). Enam Aspek Strategis Administrasi Publik. Yogyakarta: Gava Publishing.
- Maulana. (2021). Administrasi Publik dan Cakupannya. [Penerbit tidak disebutkan].
- Nurani, Y. (2017). Pengembangan Kota Cerdas di Indonesia. Bandung: Pustaka Pengetahuan.
- Pasolong, Harbani. (2010). Teori Manajemen Publik. Bandung: Alfabeta.
- Pereira, G.V. (2018). "Intelligent Governance in the Framework of Intelligent Cities: An Overview." Information Governance, Volume. 23(2).
- Purwanto, Erwan Agus, et al. (2015). Penerapan Kebijakan Publik: Ide dan Pelaksanaannya di Indonesia. Yogyakarta: Gava Media.

- Sedarmayanti. (2016). *Administrasi publik: Reformasi birokrasi dan manajemen pemerintahan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sedarmayanti. (2022). *Administrasi publik: Reformasi birokrasi, pelayanan publik, dan tata kelola pemerintahan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Siti, Sarofah. (2023). *Tata Kelola Cerdas dan Rencana Digitalisasi Pemerintahan*. Jakarta: Prenada Media.
- Nurul, Saadah. (2021). *Kota Pintar dan Tantangan Kecerdasan Buatan dalam Pemerintahan Digital*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, Suherman. (2020). *Perubahan Layanan Publik di Zaman Digital*. Jakarta: Rajawali Publishing.
- Wahab, S. A. (2021). *Analisis kebijakan: Dari formulasi ke implementasi kebijakan negara*. Jakarta: Bumi Aksara.

Jurnal:

- Amelia, Citra. (2022). "Variabel-Variabel yang Mempengaruhi Keberhasilan Pelaksanaan Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) di Kabupaten Sukabumi." *Jurnal Administrasi Publik*, Jilid. 9, No. 2.
- Yoga, Gunawan. (2021). "Studi Pelaksanaan Kebijakan Layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Secara Daring di DPMPSTP Kota Bandung." *Jurnal Administrasi Negara*, Vol. 11, No. 1.
- Jaya, Rudi. (2021). "Studi Faktor-Faktor Penting untuk Keberhasilan Penerapan Aplikasi SI-CANTIK dalam Proses Perizinan Bangunan di Dinas PUPR Kota Tangerang." *Jurnal Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Jilid. 6, No. 2.
- Prabowo, A. (2019). "Dampak Digitalisasi Perizinan Terhadap Mutu Layanan Publik di Bidang Pembangunan Kota Bandung." *Jurnal Transformasi Administrasi*, Jilid. 5, No. 1.
- Dewi, Sari. (2021). "Evaluasi Kinerja Penerapan Sistem Online Single Submission (OSS) untuk Perizinan Usaha Kecil dan Mikro di Kota Surabaya." *Jurnal Reformasi Administrasi*, Jilid. 8, No. 3.

- Adi Utama. (2019). "Pelaksanaan Kebijakan Sistem Perizinan Daring di Kabupaten A dan Kabupaten B: Analisis Komparatif Berdasarkan Teori Edward III." *Jurnal Administrasi Publik*, Jilid. 7, No. 1.
- Teguh Wibowo. (2020). "Analisis Perbandingan Pelayanan Perizinan Secara Online dan Tradisional di DPMPTSP Kabupaten Bantul." *Jurnal Pengetahuan Pemerintahan*, Vol. 9, No. 2.
- Dian, Winarti. (2020). "Masalah Hukum dalam Regulasi Perizinan Online Terpadu (Studi Kasus Perizinan Lingkungan)." *Jurnal Hukum dan Regulasi*, Jilid. 4, No. 1

Peraturan Perundang-Undangan

- Pemerintah Republik Indonesia. (2021). Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 6.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2021). Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 7.
- Pemerintah Kabupaten Tangerang. (2018). Peraturan Bupati Tangerang Nomor 18 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 89 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala DPMPTSP.
- Pemerintah Kabupaten Tangerang. (2024). Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 3 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha.
- DPMPTSP Kabupaten Tangerang. (2022). Keputusan Kepala DPMPTSP Kabupaten Tangerang Nomor 503/Kep.652-DPMPTSP/2022 tentang Standar Pelayanan Perizinan Berbasis Risiko.
- DPMPTSP Kabupaten Tangerang. (2024). Surat Keputusan No. B/500.16.7.2/1512/VI/DPMPTSP/2024 tentang Pelayanan Digital DPMPTSP.