

**PENERAPAN SISTEM MONITORING DAN PELAYANAN PERIZINAN
ONLINE (SIMOJO) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KOTA MOJOKERTO PROVINSI JAWA TIMUR**

Verdio Wiradinata

NPP. 32.0565

Asdaf Kota Mojokerto, Provinsi Jawa Timur

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi

Pemerintahan

Email: 32.0565@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Dr.Ir. Ika Sartika, M.T.

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): The Mojokerto City Government developed the Online Service Monitoring and Licensing System (SIMOJO) website service to accelerate digital transformation in public services. Although SIMOJO is designed to make it easier to access electronic licensing, the reality is that most people still choose to use manual services. This discrepancy shows that the implementation of e-government has not been achieved. **Objective:** This study aims to analyze the implementation of SIMOJO in the One-Stop Investment and Integrated Services Office (DPMPTSP) of Mojokerto City, East Java Province. **Methods:** This study used a descriptive qualitative approach. The data collection technique was carried out by means of in-depth interviews with informants from employees of the Mojokerto City Investment and One-Stop Integrated Services Office and the public who use SIMOJO services. **Results/Findings:** The research findings obtained by the author in this study are that there are several obstacles in the support dimension in the form of socialization to the community and low digital literacy, in addition, the capacity dimension in the form of limited information technology infrastructure, and the lack of readiness of human resources in supporting digital-based services. In addition, the local culture dimension regarding the cultural resistance of the community to the change from manual to digital services is also a significant obstacle. **Conclusion:** The implementation of SIMOJO that is implemented is still not optimal, there are still inhibiting factors that need to be resolved to realize the implementation of e-government in Mojokerto City. **Keywords:** SIMOJO; e-government; public services; DPMPTSP.

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Pemerintah Kota Mojokerto mengembangkan layanan website Sistem Monitoring Pelayanan dan Perizinan Online (SIMOJO) untuk mempercepat transformasi digital dalam pelayanan publik. Meskipun SIMOJO dirancang untuk mempermudah akses perizinan secara elektronik, kenyataannya sebagian besar masyarakat masih memilih menggunakan layanan manual. Ketidaksesuaian ini menunjukkan bahwa penerapan e-government belum tercapai. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan SIMOJO di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Mojokerto Provinsi Jawa Timur. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan

data dilakukan dengan cara wawancara mendalam terhadap informan dari pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto dan masyarakat yang menggunakan layanan SIMOJO. **Hasil/Temuan:** Temuan penelitian yang diperoleh penulis pada penelitian ini adanya beberapa penghambat dalam dimensi *support* berupa sosialisasi kepada masyarakat dan rendahnya literasi digital, selain itu, dimensi *capacity* berupa keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, dan kurangnya kesiapan sumber daya manusia dalam mendukung layanan berbasis digital. Selain itu, pada dimensi *local culture* mengenai resistensi budaya masyarakat terhadap perubahan dari layanan manual ke digital juga menjadi hambatan signifikan. **Kesimpulan:** Penerapan SIMOJO yang diterapkan masih belum optimal masih terdapat faktor penghambat yang perlu diselesaikan untuk mewujudkan pelaksanaan *e-government* di Kota Mojokerto

Kata kunci: SIMOJO; *e-government*; pelayanan publik; DPMPTSP.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Era modern menuntut semua kegiatan bergantung pada informasi, sehingga organisasi harus mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang cepat. Perubahan ini telah menggeser pola kerja dari sistem konvensional menjadi sistem digital (Rilly Lesnussa et al., 2023). Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) tidak hanya membuat pekerjaan menjadi lebih efisien dan produktif, tetapi juga memungkinkan akses informasi tanpa batasan waktu dan ruang. Hal ini sejalan dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* yang menjadi landasan transformasi digital dalam pelayanan publik.

Sejak tahun 2003, Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) telah mengembangkan indeks perkembangan *e-government* yang dikenal sebagai *E-government Development Index* (EGDI). Indeks ini digunakan untuk mengukur kesiapan dan kemampuan pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan publik. Pada tahun 2024, Indonesia menempati peringkat ke-64 dunia dalam pengembangan *e-government* (Azhar, 2024). Revolusi Pemerintahan 4.0 yang mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik telah membawa perubahan signifikan dalam sistem pelayanan pemerintahan. Menurut (Dimas & Fahlevvi, 2024) Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mempermudah penyebaran informasi serta peningkatan layanan publik melalui *e-government*. Namun, digitalisasi pelayanan pemerintahan masih menghadapi kendala signifikan berupa kesenjangan digital (*digital divide*), terutama di daerah dengan kondisi geografis sulit dan masyarakat yang terbatas akses dan kemampuan menggunakan teknologi. Penerapan District Integrated Administration Service (DIAS) sebagai pelaksanaan *e-government* telah menunjukkan adanya dampak positif dengan kontribusi teknologi terhadap peningkatan kualitas pelayanan (Karno et al., 2020).

Implementasi *e-government* mencakup tiga pendekatan layanan: (1) penyediaan informasi seperti visi dan misi pemerintah, data kependudukan, serta peraturan perundang-undangan; (2) komunikasi dua arah seperti konsultasi publik dan partisipasi masyarakat dalam penyusunan kebijakan; dan (3) pelayanan administratif transaksional seperti pengajuan perizinan, permohonan dokumen kependudukan, serta pembayaran pajak dan layanan utilitas. Pemerintah Kota Mojokerto merupakan salah satu daerah yang telah menerapkan *e-government* dalam sistem pelayanan publiknya..

Keberhasilan penerapan *e-government* di Mojokerto dapat dilihat dari nilai Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dalam tiga tahun terakhir, indeks SPBE Kota Mojokerto menunjukkan hasil yang memuaskan. Tahun 2021 dan 2022 mendapatkan predikat “baik”, sementara hasil pemantauan tahun 2023 meningkat menjadi predikat “memuaskan”. Capaian ini cukup mencengangkan mengingat Kota Mojokerto merupakan salah satu wilayah penyangga utama di Jawa Timur, yang dalam satu tahun menunjukkan peningkatan signifikan dalam indeks SPBE. Namun demikian, fenomena di lapangan menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan publik secara daring masih tergolong rendah.

Kondisi yang terjadi pada Kota Mojokerto saat ini yaitu rendahnya pelaksanaan perizinan secara online. Hal itu ditandai melalui tabel sebagai berikut :

Tabel 1.1
Tabel Jumlah Pelayanan Perizinan Kota Mojokerto

No	Tahun	Pelayanan Perizinan	
		Online	Offline
1.	2022	440	812
2.	2023	452	800
3.	2024	437	780
Total		1.329	2.392

Sumber : DPMPTSP, 2024

Salah satu layanan daring yang disediakan adalah Sistem Monitoring Pelayanan dan Perizinan *Online* (SIMOJO). SIMOJO merupakan sistem terpadu yang dirancang untuk mengelola proses pelayanan perizinan dan non-perizinan secara sinkron dan efisien melalui integrasi data dan informasi antar perangkat daerah. Sayangnya, tingkat pemanfaatan SIMOJO oleh masyarakat Kota Mojokerto masih tergolong rendah, meskipun Pemerintah Kota telah mengalokasikan anggaran untuk pembangunan infrastruktur serta pelatihan aparatur terkait sistem ini. Kondisi ini mencerminkan adanya kesenjangan antara kesiapan sistem dengan penerimaan dan penggunaan oleh masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji lebih lanjut bagaimana implementasi SIMOJO berjalan di lapangan serta faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya partisipasi masyarakat dalam penggunaannya.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Penelitian sebelumnya terkait penerapan *e-government* hanya berfokus pada faktor internal pada cenderung lebih banyak menyoroti faktor-faktor penghambat dari sisi internal pemerintah atau dinas terkait. Belum banyak kajian dari sisi faktor eksternal pemerintah seperti budaya lokal (local culture) dan kemauan atau kesiapan masyarakat (willingness) yang dikemukakan (Nugroho, 2008) untuk beradaptasi dengan sistem *e-government*. Latar belakang tersebut menghadirkan penelitian ini untuk mengisi kekosongan kajian terkait penerapan Sistem Monitoring Pelayanan dan Perizinan Online (SIMOJO) di Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini merujuk beberapa penelitian terdahulu, untuk menunjukkan kebaruan dan relevansi topik yang diangkat. Penelitian (Andana et al., 2021) menunjukkan penerapan *e-government* di DPMPTSP Kota Bandung telah berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik, meskipun masih terdapat kekurangan dalam sosialisasi kepada masyarakat. Hal ini mencerminkan relevansi dengan penerapan SIMOJO yang juga menghadapi masalah serupa dalam hal sosialisasi dan adopsi masyarakat. Penelitian (Tamara & Widiyarta, 2023) menunjukkan bahwa aplikasi SIMPONIE dapat meningkatkan efisiensi pelayanan, namun akses sistem yang terbatas dan ketergantungan pada jaringan internet yang tidak stabil menjadi hambatan utama. Penelitian (Sari et al., 2023) menunjukkan bahwa meskipun aplikasi *e-government* berhasil mempercepat proses perizinan, masalah jaringan dan kurangnya pengetahuan masyarakat tentang penggunaan aplikasi masih menjadi hambatan besar. Penelitian (Ananda Arif et al., 2022) menunjukkan bahwa layanan Sapo Rancak telah berhasil meringkas tahapan proses perizinan antara masyarakat dan pegawai, meskipun terdapat beberapa kendala seperti aplikasi yang sulit digunakan, ketidaktersediaan fitur pengaduan, serta masalah akses aplikasi saat digunakan. Penelitian (Sukendar et al., 2023) ditemukan meskipun aplikasi SIPECI telah mempermudah proses perizinan, efektivitasnya masih terbatas. Hal ini disebabkan oleh kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, sehingga banyak yang masih mengunjungi kantor secara langsung untuk mengurus izin.

Penelitian (Utami, 2021) menemukan bahwa aplikasi SICANTIK di Kota Bukittinggi belum sepenuhnya efektif karena sering terjadi gangguan server dan rendahnya kesadaran masyarakat untuk beralih ke sistem digital, dengan sebagian besar masyarakat masih memilih metode konvensional. Penelitian (Ramadhania et al., 2023) menunjukkan temuan aplikasi JAKI di DKI Jakarta menghadapi masalah teknis seperti error sistem, pengiriman OTP yang lambat, dan ketidaksesuaian koordinasi antar instansi yang menyebabkan aduan masyarakat tidak ditindaklanjuti dengan efektif. Penelitian (Hashim, 2024) Keterbatasan infrastruktur digital, kepercayaan publik, masalah keamanan dan perlindungan data, serta kurangnya sumber daya manusia yang terampil di bidang TI adalah faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan *e-government* di Saudi Arabia. Penelitian (Gijón et al., 2025) menunjukkan keterampilan ICT, kepercayaan terhadap teknologi, konektivitas internet, dan faktor sosio-demografi seperti pendidikan dan pendapatan berperan penting dalam mempengaruhi adopsi layanan *e-government*, dengan individu yang memiliki keterampilan digital lebih tinggi, kepercayaan lebih besar terhadap teknologi, dan akses internet yang lebih baik lebih cenderung menggunakan *e-government* di Spanyol. Penelitian (Jonathan et al., 2024) menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan *e-government* di Kenya meliputi kesiapan teknologi, infrastruktur yang memadai, keterampilan sumber daya manusia, kebijakan pemerintah yang mendukung, serta kemampuan untuk mengatasi tantangan budaya dan politik yang ada.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan dibandingkan dengan penelitian-penelitian terdahulu karena secara khusus menyoroti tentang aspek faktor penghambat eksternal dari sisi masyarakat mengenai kemauan (*willingness*), dan budaya lokal (*local culture*), dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang menekankan dengan faktor-faktor penghambat penerapan *e-government*

serta upaya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Mojokerto dalam mengatasinya. Berbeda dengan penelitian (Sukendar et al., 2023) yang lebih menyoroti perubahan dalam sistem perizinan dan peralihan aplikasi, sementara penelitian ini memberikan penekanan lebih besar pada pengaruh budaya lokal yang menghambat transisi dari sistem manual ke digital, dan penelitian (Andana et al., 2021) yang berfokus dengan aspek internal yang fokus pada aspek peningkatan pelayanan dari sisi penyelenggara, sedangkan penelitian ini secara spesifik mengabungkan aspek internal maupun eksternal yang mempengaruhi penerapan *e-government*. Selain itu, konteks geografis Kota Mojokerto, yang memiliki wilayah yang kecil serta belum banyak disentuh dalam penelitian sebelumnya.

Dengan demikian, skripsi ini memberikan perspektif baru dalam literatur mengenai penerapan pelayanan perizinan berbasis *website*, serta menawarkan rekomendasi kebijakan berbasis data empiris yang relevan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Mojokerto.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor penghambat penerapan SIMOJO dalam layanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Mojokerto serta upaya-upaya yang dilakukan dinas terkait mengatasi faktor-faktor penghambat penerapan SIMOJO.

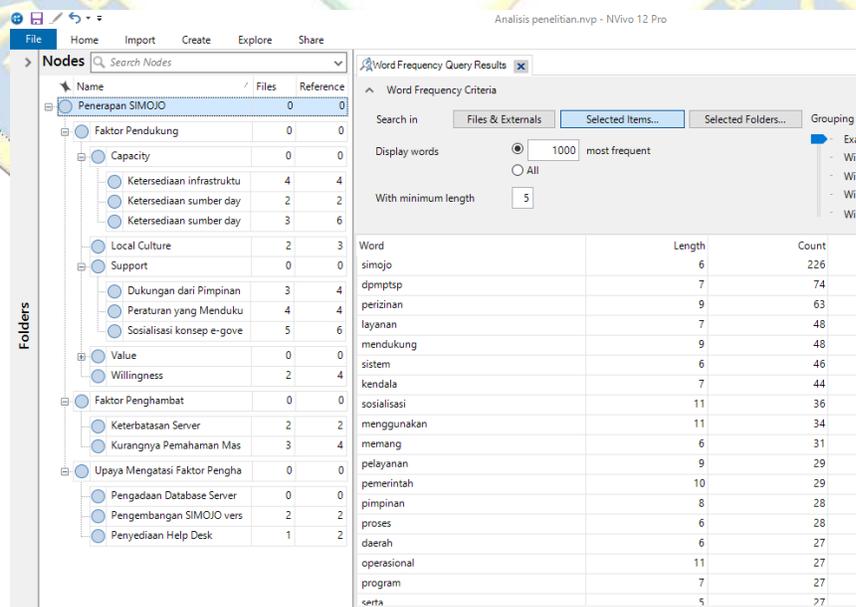
II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk menggali dan memahami secara mendalam fenomena yang dihadapi oleh objek penelitian, yaitu analisis hambatan dalam penerapan *e-government*. Pendekatan ini berfokus pada deskripsi fenomena yang ditemukan secara langsung di lapangan, dengan memanfaatkan metode ilmiah untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi dalam penerapan sistem *e-government* di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif menurut (Bungin, 2022b), yang mencakup pengumpulan dan penyusunan data, yang kemudian dianalisis dan menggambarkan secara komprehensif fenomena yang diamati, membandingkan temuan empiris dengan kerangka teoritis yang ada dalam merumuskan masalah. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan menurut (Bungin, 2022a) melalui tiga metode utama: wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan informan kunci yang memiliki pengetahuan tentang penerapan SIMOJO di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Mojokerto. Pemilihan Informan Kunci Penentuan informan dilakukan dengan teknik pengambilan sampel bertujuan (*purposive sampling*) dengan memilih informan yang menguasai topik (*e-government*) berdasarkan kriteria objek penelitian di lapangan (Bungin, 2022b). Informan Kunci pada penelitian ini adalah Kepala DPMPTSP, Sekretaris DPMPTSP, Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, Bendahara DPMPTSP, Pranata Ahli Komputer, dan Pengguna Layanan SIMOJO. Pendekatan wawancara yang digunakan adalah semi-terstruktur, memungkinkan peneliti untuk memberikan fleksibilitas bagi peneliti untuk menggali informasi yang relevan dengan pokok permasalahan. Peneliti juga melakukan observasi partisipatif dengan terlibat langsung dalam aktivitas di lapangan, mengamati interaksi antara masyarakat

dan petugas, serta pengoperasian SIMOJO. Data dianalisis menggunakan model (Creswell, 2016) yang mencakup empat tahap, yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini mempergunakan perangkat lunak Nvivo 12 yang memiliki peran penting dalam menganalisis data kualitatif yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Untuk menilai keberhasilan pelaksanaan SIMOJO lewat pendekatan ini, diharapkan penelitian mampu menggambarkan secara komprehensif sejauh mana optimal penerapan Sistem Monitoring Pelayanan dan Perizinan Online (SIMOJO) di Kota Mojokerto. Penelitian dilakukan selama 2 bulan dari tanggal 6 – 24 Januari 2025.

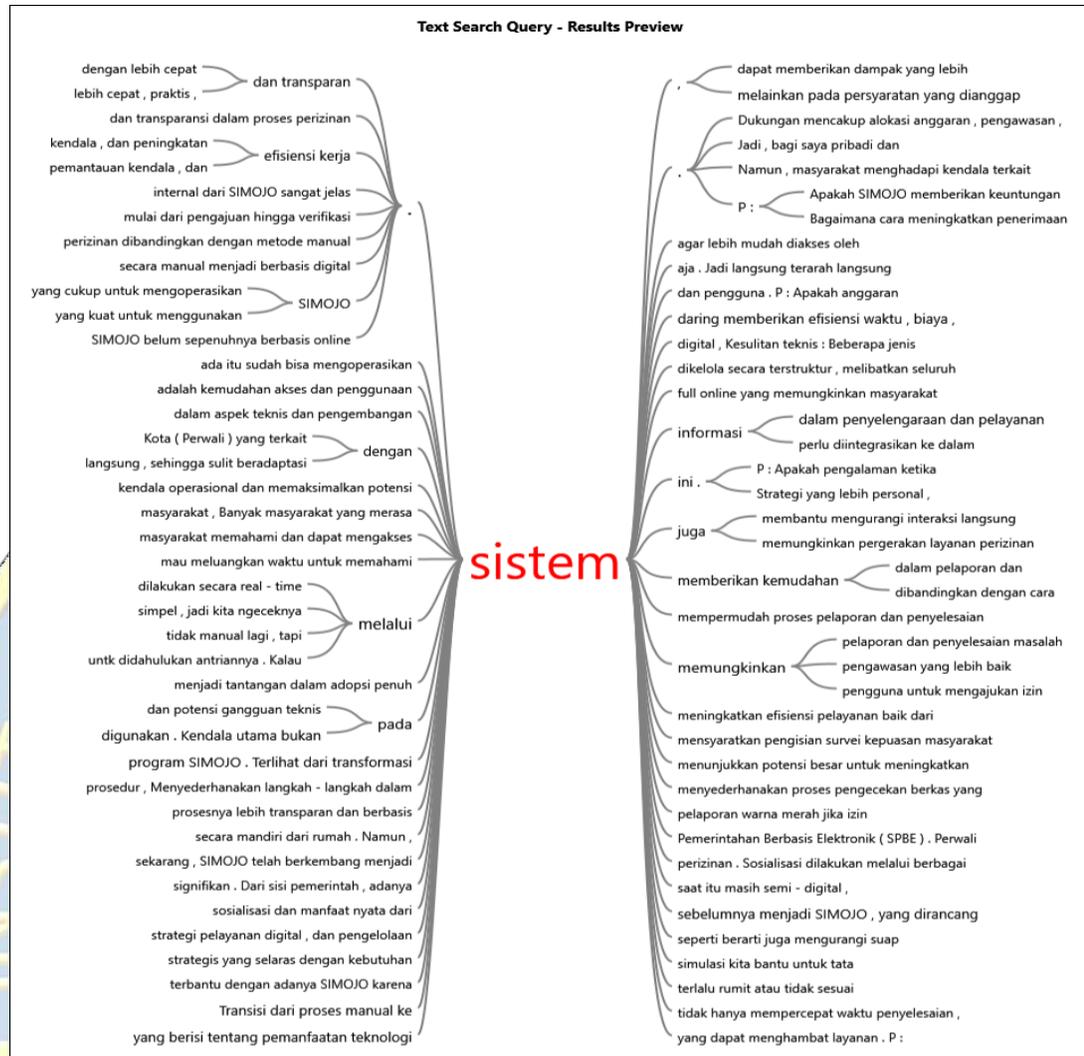
III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis penerapan *e-government* di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Mojokerto melalui website Sistem Monitoring dan Pelayanan Perizinan Online (SIMOJO). *JFK Harvard School of Government* dalam indrajit menyatakan bahwa terdapat tiga dimensi yang memengaruhi penerapan *e-government* diantaranya, *Support*, *Capacity* dan *Value*. Selain itu, menurut Moon dalam Eko Nugroho terdapat dua dimensi lain yang memengaruhi pelaksanaan *e-government* diantaranya, *Willingness* dan *Local Culture*. Peneliti juga melakukan penyortiran kata seperti kata hubung atau kata-kata yang tidak diperlukan. Peneliti melakukan analisis terhadap tema keseluruhan, analisis per dimensi serta analisis penghambat penerapan SIMOJO dan upaya mengatasi faktor penghambat penerapan SIMOJO



Gambar 1
Word Frequency Query secara keseluruhan
 (sumber: hasil pengolahan peneliti, tahun 2025)

Berdasarkan hasil *word frequency query* terhadap *selected folder* “codes” secara keseluruhan didapatkan kata “simojo” paling banyak muncul sebanyak 226 kali, kata “dpmptsp” sebanyak 74 kali dan kata



Gambar 3
Word Tree Keseluruhan Codes
 (sumber: hasil pengolahan peneliti, tahun 2025)

Visualisasi data pada gambar 3 menunjukkan hasil analisis upaya penerapan SIMOJO oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat. Pengoperasian SIMOJO sendiri telah didukung oleh pihak pimpinan yang berkaitan wewenang pemerintah dalam memberikan proses perizinan bagi masyarakat. Walaupun, dalam praktiknya SIMOJO masih mengalami kendala yang mengakibatkan proses layanan perizinan online menjadi terhambat.

3.1. Support

Dimensi *support* dalam penerapan *e-government*, khususnya Sistem Monitoring Pelayanan dan Perizinan Online (SIMOJO) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Mojokerto, merujuk pada tingkat dukungan yang diberikan oleh pemerintah, baik secara politik maupun administratif, untuk memastikan keberhasilan implementasi sistem perizinan (Indrajit, 2006). Pemerintah Kota Mojokerto menunjukkan dukungan politik yang signifikan terhadap penerapan

SIMOJO, yang tercermin dari kebijakan yang mendukung digitalisasi pelayanan perizinan. Hal ini tercatat dalam Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 18 Tahun 2020 yang mengatur pelayanan perizinan berbasis elektronik. Dukungan dalam bentuk regulasi merupakan hal yang dibutuhkan dalam mensukseskan pelaksanaan SIMOJO, berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Abd. Rachman Tuwo, S.Sos.,MM selaku Kepala Dinas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang ditemui di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto pada hari Rabu, 12 Januari 2025 mengatakan:

“Dukungan regulasi berasal dari pemerintah daerah berupa Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 18 tahun 2020 tentang penyelenggaraan perizinan dan non perizinan secara elektronik yang berisi tentang pemanfaatan teknologi sistem informasi dalam penyelenggaraan dan pelayanan perizinan secara online. Regulasi ini mencakup ruang lingkup SIMOJO, pengembangan aplikasi, dan peningkatan fitur. Selain itu, standar operasional prosedur (SOP) telah diterapkan melalui dasar hukum Perwali Kota Mojokerto Nomor 53 tahun 2021 tentang pelimpahan kewenangan penyelenggaraan perizinan kepada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu untuk memastikan proses perizinan melalui SIMOJO sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yang juga diawasi secara ketat oleh pimpinan.”

Namun, meskipun ada regulasi yang mendukung, sosialisasi tentang pentingnya sistem ini kepada masyarakat masih terbilang kurang. Sebagian besar masyarakat masih belum memahami sepenuhnya manfaat yang ditawarkan oleh SIMOJO, sehingga mereka cenderung lebih memilih menggunakan metode manual. Dari hasil observasi, terlihat bahwa DPMPTSP telah berupaya memperbaiki infrastruktur yang mendukung penerapan SIMOJO. Salah satu upaya yang dilakukan adalah pengadaan server baru untuk meningkatkan kapasitas sistem, serta pengembangan aplikasi SIMOJO untuk platform Android dan iOS. Namun meskipun ada komitmen politik dan administratif, tantangan tetap ada terutama dalam hal pemahaman dan penerimaan masyarakat meskipun sudah ada peningkatan infrastruktur, beberapa masalah teknis seperti gangguan jaringan dan keterbatasan perangkat di beberapa titik menghambat kelancaran sistem. Dukungan dalam bentuk sumber daya manusia juga penting dalam keberhasilan penerapan SIMOJO. DPMPTSP Kota Mojokerto telah mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kapasitas pegawai dalam mengelola sistem SIMOJO. Namun, masih terdapat kesenjangan dalam hal keterampilan teknis dan pemahaman sistem di kalangan pegawai. Beberapa pegawai merasa kurang siap dalam menghadapi masalah teknis yang muncul ketika masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses layanan perizinan *online*.

3.2. Capacity

Dimensi *capacity* dalam konteks penerapan Sistem Monitoring Pelayanan dan Perizinan *Online* (SIMOJO) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Mojokerto mengacu pada kapasitas sumber daya yang dimiliki oleh pemerintah daerah untuk mendukung pelaksanaan *e-government*. Kapasitas ini meliputi tiga elemen utama: sumber daya keuangan, infrastruktur teknologi informasi (TI), dan sumber daya manusia (SDM) (Indrajit, 2006). Pemerintah Kota Mojokerto telah menyediakan anggaran yang cukup untuk mendukung penerapan SIMOJO. Namun, meskipun ada alokasi anggaran yang cukup, terdapat keterbatasan dalam alokasi anggaran untuk pemeliharaan dan pengembangan lebih lanjut dari sistem tersebut. Hal ini menciptakan tantangan dalam memperbarui infrastruktur teknologi dan melakukan perbaikan yang diperlukan untuk memastikan kelancaran sistem dalam jangka panjang. Pada segi anggaran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto masih terbatas, perihal ini dijelaskan oleh Bapak Mochammad Zaini, S.T., MM selaku Sekretaris Dinas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu yang ditemui di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto pada hari Kamis, 13 Januari 2025 menyatakan bahwa:

“Secara umum, anggaran untuk SIMOJO dianggap memadai, meskipun terdapat kebijakan efisiensi dari pemerintah pusat yang kadang menyebabkan pengurangan dana. Meskipun demikian, kebutuhan operasional masih dapat diakomodasi. Pengelolaan anggaran yang fleksibel dilakukan untuk mendukung pengembangan SIMOJO ke arah yang lebih inovatif, terutama dalam merespons kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.”

Infrastruktur TI yang digunakan dalam penerapan SIMOJO masih cukup memadai, Namun, meskipun ada peningkatan, infrastruktur yang ada masih menghadapi beberapa tantangan. Misalnya, adanya gangguan jaringan internet dan ketergantungan pada perangkat yang terbatas di beberapa titik yang menghambat akses sistem SIMOJO oleh masyarakat. Sumber daya manusia yang terlibat dalam penerapan SIMOJO, baik dari sisi pegawai DPMPTSP maupun masyarakat pengguna, memainkan peran penting dalam keberhasilan sistem. DPMPTSP telah menyelenggarakan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pegawai dalam mengelola sistem, namun sebagian pegawai masih merasa kurang siap dalam menghadapi permasalahan teknis yang muncul. Selain itu, rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat menjadi kendala dalam mengoptimalkan pemanfaatan SIMOJO, karena banyak masyarakat yang lebih memilih cara manual untuk mengurus perizinan.

3.3. Value

Dimensi *value* dalam konteks penerapan Sistem Monitoring Pelayanan dan Perizinan *Online* (SIMOJO) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Mojokerto berkaitan dengan manfaat yang dirasakan oleh pemerintah sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan. Dimensi ini berfokus pada bagaimana SIMOJO memberikan nilai tambah dalam hal efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan publik (Indrajit, 2006). SIMOJO memberikan manfaat yang signifikan bagi Pemerintah Kota Mojokerto dalam hal transparansi dan akuntabilitas. Sistem ini memungkinkan pemrosesan data secara lebih cepat, terintegrasi, dan dapat dipantau dengan lebih efisien. Ketika dilakukan pertanyaan kepada informan terkait manfaat yang didapat dari *website* SIMOJO kepada Bapak Mashudi Wibisono, A.Md. selaku Pranata Ahli Komputer Terampil yang ditemui pada hari Jumat, 14 Januari 2025 menyatakan bahwa:

“SIMOJO memberikan berbagai manfaat bagi internal DPMPTSP, khususnya dalam aspek pelaporan, pemantauan kendala, dan peningkatan efisiensi kerja. Sistem ini mempermudah proses pelaporan dan penyelesaian masalah secara cepat. Selain itu, seluruh alur perizinan dapat dipantau secara *real-time*, sehingga mendukung peningkatan efektivitas kerja dinas.”

Adanya SIMOJO, DPMPTSP dapat mengelola perizinan dan non-perizinan secara lebih efektif, mengurangi beban administrasi manual, dan meminimalkan kemungkinan kesalahan manusia. Hal ini memungkinkan pegawai untuk lebih fokus pada tugas-tugas lainnya yang lebih strategis, sehingga meningkatkan produktivitas instansi pemerintah. Penerapan SIMOJO memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan perizinan secara *online*, yang sebelumnya memerlukan waktu dan biaya yang lebih banyak jika dilakukan secara manual. Masyarakat dapat mengajukan perizinan tanpa harus datang langsung ke kantor DPMPTSP, yang menghemat waktu dan mengurangi potensi antrian

panjang. Namun, meskipun kemudahan ini ada, sebagian besar masyarakat masih merasa kurang familiar dengan sistem dan lebih memilih menggunakan cara manual, yang menunjukkan adanya kesenjangan dalam pemanfaatan teknologi. Meskipun SIMOJO menawarkan berbagai keuntungan, kualitas layanan masih terganggu oleh kendala teknis dan keterbatasan infrastruktur yang ada. Gangguan pada jaringan internet dan ketergantungan pada perangkat yang terbatas membuat akses sistem menjadi tidak stabil, yang berdampak pada pengalaman pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun nilai yang dihasilkan oleh SIMOJO cukup besar, kualitas layanan yang optimal belum sepenuhnya tercapai, terutama di daerah dengan masalah infrastruktur yang mendalam.

3.4. *Willingness*

Dimensi *willingness* dalam penerapan Sistem Monitoring Pelayanan dan Perizinan *Online* (SIMOJO) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Mojokerto berkaitan dengan kemauan atau kesiapan masyarakat dan pegawai pemerintah untuk mengadopsi dan menggunakan teknologi informasi dalam pelayanan publik (Nugroho, 2008). Dimensi ini penting karena keberhasilan implementasi *e-government* tidak hanya bergantung pada infrastruktur atau regulasi, tetapi juga pada sejauh mana pihak-pihak yang terlibat bersedia untuk beradaptasi dengan perubahan menuju sistem digital. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat pengguna layanan, sebagian besar menunjukkan kesiapan yang rendah untuk beralih dari sistem perizinan manual ke sistem *online* yang ditawarkan oleh SIMOJO. Hasil wawancara dari salah satu masyarakat terkait kemauan menggunakan layanan perizinan digital/ SIMOJO yang ditemui pada hari Jumat, 14 Januari 2025 menyatakan bahwa:

“Bahwa masyarakat yang ingin dilayani memiliki kemauan untuk menggunakan SIMOJO, namun tingkat pemahaman dan kesiapan mereka masih beragam. Bagi mereka yang sudah terbiasa atau memiliki pemahaman teknologi yang baik, penggunaan SIMOJO terasa lebih praktis dan mempermudah proses perizinan tanpa harus datang langsung ke kantor. Namun, bagi sebagian masyarakat yang belum terbiasa atau kurang memahami prosedur digital, penggunaan SIMOJO masih terasa rumit, terutama dalam pencarian informasi di dalam *website*. Selain itu, faktor seperti keterbatasan perangkat atau kendala jaringan juga menjadi hambatan dalam mengakses layanan ini, terutama jika menggunakan ponsel dengan kapasitas penyimpanan yang terbatas atau koneksi yang kurang stabil.”

Meskipun sebagian kecil masyarakat merasa terbantu dengan kemudahan yang ditawarkan, banyak dari mereka yang masih merasa lebih nyaman dengan metode konvensional. Hal ini sebagian besar disebabkan oleh ketidakpahaman terhadap cara menggunakan sistem *online* dan keraguan terhadap keamanannya. Masyarakat yang kurang teredukasi mengenai teknologi informasi merasa enggan untuk mengadopsi SIMOJO, meskipun sistem ini dirancang untuk mempermudah mereka. Penolakan terhadap perubahan dari sistem manual ke digital juga ditemukan pada kelompok-kelompok tertentu dalam masyarakat, terutama yang tidak terbiasa dengan penggunaan teknologi. Ketidaknyamanan ini muncul akibat kurangnya pelatihan dan sosialisasi yang memadai, serta adanya persepsi bahwa sistem *online* lebih rumit dibandingkan dengan cara manual. Hal ini memperlihatkan bahwa *willingness* untuk mengadopsi SIMOJO sangat dipengaruhi oleh tingkat literasi digital dan seberapa siap masyarakat dan pegawai dalam menghadapi perubahan budaya yang mendalam.

3.5. Local Culture

Dimensi *local culture* dalam penerapan Sistem Monitoring Pelayanan dan Perizinan *Online* (SIMOJO) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Mojokerto merujuk pada pengaruh budaya lokal dalam mempengaruhi adopsi dan penggunaan teknologi, khususnya sistem *e-government* (Nugroho, 2008). Dimensi ini sangat penting karena penerimaan masyarakat terhadap sistem baru sangat dipengaruhi oleh budaya, kebiasaan, dan pola pikir yang sudah berkembang dalam masyarakat. Salah satu temuan utama yang muncul dari wawancara dengan masyarakat adalah bahwa terdapat budaya yang kuat dalam masyarakat Kota Mojokerto untuk mengandalkan sistem manual dalam mengurus perizinan. Masyarakat lebih terbiasa datang langsung ke kantor DPMPTSP untuk melakukan pengajuan perizinan, dan mereka merasa lebih nyaman dengan cara ini karena lebih mudah dipahami dan tidak membutuhkan keterampilan teknologi. Budaya ini sangat mempengaruhi kemauan masyarakat untuk beralih ke sistem *e-government*, meskipun SIMOJO menawarkan kemudahan dalam mengakses layanan perizinan secara *online*. Hasil wawancara dari salah satu masyarakat budaya lokal yang mempengaruhi pelaksanaan layanan perizinan digital/ SIMOJO yang ditemui pada hari Jumat, 14 Januari 2025 menyatakan bahwa:

“Budaya yang berkembang di kalangan masyarakat cenderung menginginkan proses yang instan dan langsung selesai, memengaruhi tingkat minat masyarakat dalam mempelajari SOP SIMOJO. Banyak masyarakat yang belum memahami bahwa pengajuan izin memerlukan prosedur tertentu, seperti mengajukan beberapa hari sebelumnya. Pola pikir “izin hari ini untuk penggunaan hari ini” membuat masyarakat kurang termotivasi untuk mendalami tata cara penggunaan *website*. Namun, masyarakat yang sudah terbiasa menggunakan SIMOJO merasa prosedurnya cukup baik dan terstruktur.”

Budaya lokal yang belum sepenuhnya beradaptasi dengan teknologi juga mencerminkan rendahnya literasi digital di kalangan sebagian besar masyarakat. Hal ini terlihat pada ketidakmampuan mereka dalam memanfaatkan teknologi untuk mengakses SIMOJO dengan baik. Masyarakat yang lebih tua atau yang tinggal di daerah dengan akses terbatas terhadap teknologi lebih cenderung menolak perubahan dan lebih memilih cara manual yang mereka anggap lebih sederhana dan dapat dipahami tanpa kesulitan. Meskipun terdapat hambatan budaya dalam adopsi SIMOJO, beberapa perubahan mulai terlihat, terutama di kalangan masyarakat yang lebih muda dan lebih terbiasa dengan teknologi. Masyarakat menunjukkan ketertarikan yang lebih besar terhadap penggunaan SIMOJO, meskipun belum sepenuhnya mengoptimalkan potensi sistem ini. Perubahan perilaku ini mencerminkan adanya kemungkinan untuk beradaptasi dengan teknologi jika ada dukungan yang cukup, baik dari sisi pelatihan maupun fasilitas.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan SIMOJO di Kota Mojokerto Provinsi Jawa Timur belum berjalan belum sepenuhnya efektif karena masih terdapat beberapa hambatan berupa dalam dimensi *support* berupa sosialisasi kepada masyarakat dan rendahnya literasi digital, selain itu, dimensi *capacity* berupa keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, dan kurangnya kesiapan sumber daya manusia dalam mendukung layanan berbasis digital. Selain itu, pada dimensi *local culture* mengenai resistensi budaya masyarakat terhadap perubahan dari layanan manual ke digital juga menjadi hambatan signifikan yang membuat pelaksanaan tidak tercapai. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian (Tamara & Widiyarta, 2023) dinyatakan menemukan masalah yang sama terkait gangguan sistem dan

ketidakstabilan jaringan yang menyebabkan kesulitan bagi masyarakat dalam mengakses layanan *online* serta rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat, yang menjadi hambatan utama dalam penerapan *e-government*

Penelitian (Andana et al., 2021) sesuai dengan penelitian penulis mengenai temuan kendala implementasi *e-government* berupa kurangnya pemahaman dan sosialisasi mengenai sistem *online* menjadi kendala bagi masyarakat dalam mengadopsi teknologi baru. Penelitian andana temuan penelitian Andana hanya kendala pada dimensi *support* sosialisasi kepada masyarakat sebagai penghambatnya, berbeda dengan penelitian penulis yang memiliki penghambat dalam dimensi *support* berupa sosialisasi kepada masyarakat dan rendahnya literasi digital, selain itu, dimensi *capacity* berupa keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, dan kurangnya kesiapan sumber daya manusia dalam mendukung layanan berbasis digital. Selain itu, pada dimensi *local culture* mengenai resistensi budaya masyarakat terhadap perubahan dari layanan manual ke digital juga menjadi hambatan signifikan.

Penelitian (Sukendar et al., 2023) menunjukkan bahwa pelaksanaan Sistem Informasi Perizinan Elektronik Cilegon (SIPECI) mengalami kendala pada dimensi *capacity* mengenai rendahnya kompetensi pegawai yang terbatas karena kurangnya kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan. Dimensi lainnya mengenai *support* telah mendapatkan dukungan dari pimpinan, dan *value* menunjukkan keberadaan aplikasi SIPECI (Sistem Informasi Perijinan Elektronik Cilegon) memberikan manfaat yang signifikan bagi pemerintah dan masyarakat. Hal serupa juga ditemukan dalam penelitian penulis bahwa kendala yang dihadapi terkait dimensi *capacity* terletak kapasitas sumber daya manusia dan keterbatasan infrastruktur, seperti server bersama dan jaringan internet yang tidak selalu stabil, turut menghambat efektivitas layanan. Sebagaimana pada SIPECI, dukungan pimpinan untuk SIMOJO sangat kuat, ditunjang oleh regulasi yang jelas dan komitmen politik yang nyata untuk mengimplementasikan layanan perizinan berbasis elektronik.

Penelitian (Utami, 2021) Temuan penelitian Utami mengenai hambatan penerapan *e-government* sering berupa pada dimensi *capacity* terkait masalah teknis (server, jaringan), kurangnya pelatihan SDM. Lalu untuk penelitian penulis pada dimensi *support* terkait kurangnya sosialisasi intensif, rendahnya literasi digital masyarakat, dan dimensi *capacity* keterbatasan infrastruktur TI dan SDM, dan dimesi *local culture* terkait resistensi budaya terhadap digitalisasi.

Penelitian (Sari et al., 2023) menunjukkan hasil bahwa aplikasi layanan telah mematuhi prosedur SOP, namun efektivitas layanan masih terhambat oleh kendala dimensi *support* terkait sarana prasarana teknologi dan jaringan yang kurang memadai, anggaran daerah terbatas sehingga fasilitas belum sepenuhnya optimal, serta dimesi *support* terkait minimnya pengetahuan masyarakat tentang teknologi yang memang memiliki faktor penghambat yang cukup sama dengan penelitian penulis. Akan tetapi, penelitian Sari menitikberatkan evaluasi pelaksanaan prosedur dan kendala fisik/praktis dalam penggunaan aplikasi. Berbeda dengan penelitian penulis yang fokus pada faktor penghambat dan aspek

budaya lokal. Keduanya penelitian memiliki kesamaan bahwa keterbatasan infrastruktur teknologi dan SDM menjadi kendala utama dalam penerapan *e-government*.

Secara keseluruhan, penelitian ini bisa menjadi kontribusi ilmiah untuk penelitian sebelumnya dengan memberikan gambaran bahwa dalam menerapkan *e-government* di Kota Mojokerto Provinsi Jawa Timur khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor penghambat yang perlu dibenahi diantaranya, dalam dimensi *support* minimnya sosialisasi kepada masyarakat, rendahnya literasi digital, dimensi *capacity* keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, serta pada dimensi *local culture* terkait resistensi budaya dan kebiasaan masyarakat.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Pada penelitian ini penulis menemukan bahwa dari 5 dimensi yang diujikan berupa *support*, *capacity*, *value*, *willingness*, dan *local culture*. Terdapat beberapa indikator yang menjadi hambatan dalam penerapan SIMOJO di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto. Dalam dimensi *support*, dalam hal sosialisasi kepada masyarakat mengenai pengembangan serta tata cara penggunaan SIMOJO yang harusnya sesuai antara fitur teknologi yang disediakan dengan kemampuan dan kebutuhan pengguna. Selanjutnya, pada dimensi *capacity* dalam hal infrastruktur teknologi perlu adanya peningkatan mengenai server mengingat server saat ini digunakan untuk dua OPD yaitu, Diskominfo dan DPMPTSP. Dimensi *local culture* dan *willingness* masyarakat juga menjadi hambatan, karena tradisi masyarakat Mojokerto yang masih menekankan pentingnya interaksi langsung serta kebiasaan birokrasi konvensional membuat masyarakat enggan menerima perubahan menuju digitalisasi layanan perizinan.

Peningkatan kapasitas teknologi melalui pengadaan perangkat keras dan pengembangan aplikasi berbasis *mobile* oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto, sosialisasi yang lebih luas dan menjangkau berbagai lapisan masyarakat guna meningkatkan pemahaman dan minat penggunaan layanan digital. Selain itu, Pemerintah Kota Mojokerto memperbaiki infrastruktur jaringan untuk optimalisasi SIMOJO sebagai layanan perizinan pemerintah.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Penerapan Sistem Monitoring Pelayanan dan Perizinan *Online* (SIMOJO) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Mojokerto belum optimal. Hal itu dapat kita lihat Temuan penelitian yang diperoleh penulis pada penelitian ini adanya beberapa penghambat dalam dimensi *support* berupa sosialisasi kepada masyarakat dan rendahnya literasi digital, selain itu, dimensi *capacity* berupa keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, dan kurangnya kesiapan sumber daya manusia dalam mendukung layanan berbasis digital. Selain itu, pada dimensi *local culture* mengenai resistensi budaya masyarakat terhadap perubahan dari layanan manual ke digital juga menjadi hambatan signifikan. Untuk mengatasi hambatan tersebut dan mendorong optimalisasi SIMOJO, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Mojokerto telah melakukan berbagai upaya antara lain, melakukan

pengajuan pengadaan server baru dan pengembangan aplikasi SIMOJO berbasis Android dan iOS, Melakukan sosialisasi secara rutin dan menyeluruh kepada masyarakat untuk meningkatkan pemahaman dan kesiapan menggunakan layanan online, serta melakukan pemantauan dan evaluasi secara rutin untuk mengidentifikasi kendala teknis dan non-teknis SIMOJO.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini memiliki keterbatasan mengenai fokus penelitian yang diambil berupa faktor-faktor penghambat dan upaya mengatasi faktor-faktor penghambat tidak membahas secara teknis komputerisasi mengenai *website* SIMOJO serta kendala data yang terbatas dari sisi masyarakat mengingat keterbatasan waktu dalam melakukan proses penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*): Penulis menyadari masih terbatas temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan penerapan Sistem Monitoring Pelayanan dan Perizinan *Online* (SIMOJO) namun cendeung fokus kepada hal-hal teknis *website* sehingga dapat mengkaji secara lebih komprehensif di Kota Mojokerto khususnya dan Provinsi Jawa timur pada umumnya.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Ananda Arif, M., Saleh, R., Delfiro, R., Fadel Afifi, R., Yendra, W., & Syamsir, S. (2022). Efektivitas Layanan Online Sapo Rancak Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Kota Padang. *PROSIDING SEMINAR NASIONAL*, 1(2), 70–79. <https://doi.org/10.55606/mateandrau.v1i2.133>.
- Andana, K. A., Wasistiono, S., & Pitono, A. (2021). Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *Visioner: Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 13, 145–157. <https://doi.org/10.54783/jv.v13i2.422>
- Azhar, M. (2024, September 20). *Indonesia's global e-government ranking jumped 13 places*. Govinsider. <https://govinsider.asia/intl-en/article/indonesias-global-e-government-ranking-jumped-13-places>
- Bungin, B. (2022a). *Analisis Data Penelitian Kualitatif Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi* (1st ed.). Rajawali Press.
- Bungin, B. (2022b). *Post Qualitative Social Methods - Kuantitatif Kualitatif Mix Methods Positivism Postpositivism Phenomenology Postmodern Filsafat, Paradigma, Teori, Metode dan Laporan* (3rd ed.). Kencana.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design* (4th ed.). Pustaka Belajar.
- Dimas, M., & Fahlevvi, M. R. (2024). Pengentasan Digital Divide dalam Penerapan E-Government di Kabupaten Sumbawa. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 6(2), 194–215. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v6i2.4504>
- Gijón, C., Fernández-Bonilla, F., & Ruíz-Rúa, A. (2025). Different approaches to Spanish e-government: From use to impact. *Telecommunications Policy*. <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2025.102918>

- Hashim, H. (2024). E-government impact on developing smart cities initiative in Saudi Arabia: Opportunities & challenges. *Alexandria Engineering Journal*, 96, 124–131. <https://doi.org/10.1016/j.aej.2024.04.008>
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Berbasis Digital* (3rd ed.). ANDI.
- Jonathan, G. M., Perjons, E., & Rusu, L. (2024). Digital Transformation-driven Decentralisation of Public Governance. *Procedia Computer Science*, 239, 1220–1229. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2024.06.290>
- Karno, K., Masrich, A., Yahya, A. S., & Nooraini, A. (2020). The Impact of the Government Revolution 4.0 on District Integrated Administration Service (DIAS). *JURNAL ILMU SOSIAL*, 19(2), 160–179. <https://doi.org/10.14710/jis.19.2.2020.160-179>
- Nugroho, E. (2008). *Sistem Informasi Manajemen : konsep aplikasi, dan perkembangannya* (2nd ed.). Andi Offset.
- Ramadhania, A., Muradi, & Sutisna, J. (2023). Penerapan E-Government Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Melalui Aplikasi Jakarta Kini (Jaki) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2022. *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 29–48. <https://doi.org/10.52423/neores.v5i1.146>
- Rilly Lesnussa, Vip Pramarta, Carlof Carlof, Rabiah Demlinur Putri, & Muh. Muchni Desara. (2023). Strategi Pengembangan Kapabilitas Organisasional Dalam Era Digital Fokus Pada Adaptasi Dan Inovasi. *Journal of Management and Creative Business*, 1(3), 101–114. <https://doi.org/10.30640/jmcbus.v1i3.1161>
- Sari, D., Lampasa, Y., Kendari, M., Kendari, K., & Tenggara, S. (2023). Pelayanan Publik Melalui Penerapan Aplikasi Sicantik Menuju E-Government Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kolaka Timur. *Journal Publicuho*, 6, 916–928. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i3.212>
- Sukendar, Sulastri, & Syuryansyah. (2023). Implementasi E-Government Menuju Pelayanan Publik Yang Unggul (Studi Kasus DPMPTSP Kota Cilegon). *Kajian Hukum Administrasi Dan Komunikasi*, 1(1). <https://doi.org/10.30656/jhak.v1i2.8323>
- Tamara, G., & Widiyarta, A. (2023). Penerapan E-Government dalam Pelayanan Perizinan Online melalui “SIMPONIE” di DPMPTSP Kabupaten Serang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 5(1), 23–27. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v5i1.571>
- Utami, E. P. & F. A. (2021). Efektivitas Penerapan Aplikasi Sicantik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3(1). <https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i1.215>