

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PENERAPAN E-GOVERNMENT PADA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN SATU PINTU (DPMSP)
DI KABUPATEN BENGKALIS
(STUDI PELAYANAN PERIZINAN)**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyusunan Skripsi
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau*



MUHAMMAD ARIEF
NPM. 177310296

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
PEKANBARU**

2022

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Muhammad Arief
Npm : 177310296
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Penerapan E-Government Pada Dinas
Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu
(DPMPSP) Kabupaten Bengkalis

Format sistematika dan pembahasan masing-masing materi dalam naskah penulisan Skripsi ini telah sesuai dengan saran tim penguji dan oleh karena itu semoga dapat di setujui untuk dilanjutkan sesuai dengan tahap pelaksanaan ujian Komprehensif.

Pekanbaru, 16 Maret 2022

Turut Menyetujui

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Pembimbing

Ketua

Dr.Ranggi Ade Febrian, S.IP.,M.Si

Andriyus ., S.Sos.,M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Muhammad Arief
Npm : 177310296
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Penerapan E-Government Pada Dinas
Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu
(DPMPSP) Kabupaten Bengkalis

Naskah Skripsi ini secara keseluruhan Dinilai Relatif telah memenuhi
Ketentuan- Ketentuan metode penelitian ilmiah, Oleh Karena itu Tim Penguji
Komprehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, dapat menyetujui dan
menerimanya untuk salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana

Pekanbaru, 01 Februari 2022

Ketua

Andriyus., S.Sos., M.Si

Sekretaris,

Rizki Setiawan S.IP, M.Si

Anggota

Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si

Mengetahui

Wakil Dekan I

Indra Safri, S.Sos, M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Arief
Npm : 177310296
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Penerapan E-Government Pada Dinas
Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu
(DPMPSP) Kabupaten Bengkalis

Naskah Skripsi ini benar-benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan TIM Penguji dan dinilai telah memenuhi Persyaratan Administrasi dan Akademis. Oleh karena itu dapat di syahkan sebagai sebuah karya ilmiah.

Pekanbaru ,01 Februari 2022

An, Tim Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Andriyus ., S.Sos.,M.Si

Rizki Setiawan S.IP, M.Si

Turut Menyetujui

Wakil Dekan 1

Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan

Indra Safri, S.Sos, M.Si

Dr. Ranggi Ade Febrian,S.IP.,M.Si

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi mengenai **Penerapan E-Government Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP) di Kabupaten Bengkalis** ini dengan baik. Dengan skripsi ini, pembaca diharapkan memahami definisi dan tata cara penerapan E-Government di kantor pemerintahan sehingga dapat mengaplikasikannya ke dalam kehidupan sehari-hari.

Dapat terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan partisipasi dari berbagai pihak, oleh karena itu tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya, kepada orang tua karena doa dan dukungan mereka yang sangat besar untuk penulis.

Penulis berharap skripsi ini dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya sehingga terus berkembang melengkapi wawasan pembaca. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., M.CL yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang telah dipimpin.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si yang telah menyediakan sarana dan prasarana bagi penulis sehingga Usulan Penelitian ini dapat berlangsung.

3. Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
4. Pembimbing saya Andriyus.,S.Sos.,M.Si yang telah memberikan saya arahan, dukungan serta pemahaman kepada saya sebagai penulis dalam penyusunan Penulisan Skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen selaku Staf Pengajar khususnya Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau yang telah memberikan bekal Ilmu Pengetahuan yang dimiliki kepada penulis.
6. Terkhusus saya persembahkan untuk Ayahanda Afrizal, Ibunda Syarifah, kakak laki-laki penulis Muhammad Rizal Pahlefi dan kakak perempuan penulis Nafisah beserta keluarga besar yang selalu memberikan doa, motivasi dan dukungan finansial kepada penulis.
7. Dan untuk teman-teman Ilmu Pemerintahan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan serta motivasi sehingga penulis bisa menyelesaikan penelitian ini tepat waktu, dan untuk teman-teman mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya jurusan Ilmu Pemerintahan angkatan 2017 Universitas Islam Riau.

Pekanbaru, 15 Maret 2022

Muhammad Arief

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
SURAT PERNYATAAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT.....	xiii
 BAB 1. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	18
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	19
 BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	
A. Studi Kepustakaan	20
1. Konsep Pemerintahan	20
2. Konsep Pemerintah	23
3. Konsep Pemerintahan Daerah.....	25
4. Konsep kualitas Pelayanan.....	27
5. Konsep Pelayanan dalam Pemerintah.....	31
6. Konsep Peran pemerintah dalam Pelayanan	35
7. Konsep Dasar E-Government	38
8. Konsep Peranan	46
B. Penelitian Terdahulu	47
C. Kerangka Pikir	48
D. Konsep Operasional.....	49
E. Operasionalisasi Variabel.....	52
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian	53
B. Lokasi Penelitian.....	54
C. Informan dan Key Informan	54
D. Jenis dan Sumber Data.....	55
E. Teknik Pengumpulan Data	55
F. Teknik Analisis Data	56
G. Jadwal Penelitian	57
 BAB IV DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Kabupaten Bengkalis	59

1. Profil Kabupaten Bengkalis	59
2. Visi Misi Kabupaten Bengkalis	59
B. Gambaran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu	60
1. Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu	60
2. Visi misi DPMPTSP	63
3. TUPOKSI Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu.	64
4. Struktur Organisasi DPMPTSP	67
 BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Identitas informan	68
1. Jenis Kelamin	69
2. Pendidikan	69
3. Umur	70
B. Hasil dan Pembahasan	71
1. Support	73
2. Capacity	76
3. Value	80
C. Faktor Penghambat	82
 BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan	84
B. Saran	85
DAFTAR KEPUSTAKAAN	86

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
II.1 Penelitian Terdahulu.....	48
II. 2 Operasional Variabel	50
III.1 Informan dan Key Informan	54
III.2 Jadwal dan Waktu Kegiatan Penelitian	55
V.1 Tabel informan berdasarkan jenis kelamin.....	69
V.2 Tabel informan berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	70
V.3 Tabel informan berdasarkan umur.....	71



DAFTAR GAMBAR

Tabel	Halaman
II.1 Kerangka Pikir	49
V.1 Gambar halaman Wibesite DPMPTSP	61



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Wawancara Penelitian	88
Lampiran 2 Surat Keputusan Dekan FISIPOL UIR tentang Penetapan Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi Mahasiswa	94
Lampiran 3 Surat Rekomendasi Dari Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau	95
Lampiran 5 Surat Keterangan Dinas Penanaman modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.....	96
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian.....	97



SURAT PERNYATAAN

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Peserta Ujian Seminar Usulan Penelitian Yang Bertanda Tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Arief
Npm : 177310345
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Penerapan E-Government Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP) Kabupaten Bengkalis

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian seminar usulan penelitian ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah – kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa keseluruhan persyaratan administrasi, akademik dan keuangan yang melekatnya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh fakultas dan universitas.
3. Bahwa apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian koprehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan fakultas dan universitas serta hukum Negara republik Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak mana pun juga.

Pekanbaru, 21 Desember 2021
Pernyataan

Muhammad Arief

Penerapan E-Government Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP) Kabupaten Bengkalis

ABSTRAK

MUHAMMAD ARIEF

E-Government intinya adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien. Karena itu, ada dua hal utama dalam pengertian e-government di atas yang pertama adalah penggunaan teknologi informasi (salah satunya adalah internet) sebagai alat bantu, dan yang kedua adalah tujuan pemanfaatannya, sehingga pemerintahan dapat berjalan lebih efisien. Kendati demikian, e-government bukan berarti mengganti cara pemerintah dalam berhubungan dengan masyarakat. Adapun metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode Kualitatif dengan teknik analisis Deskriptif , Penelitian Kualitatif adalah suatu proses yang lebih di maksudkan untuk memahami masalah masalah manusia dalam konteks sosial dengan menciptakan dan menyajikan gambaran menyeluruh dan kompleks, melaporkan pandangan dengan rinci dari sumber informan, serta dilakukan secara alamiah tanpa adanya intervensi apapun dari penulis, dengan wawancara dan observasi sebagai alat pengumpulan data , dengan hasil penelitian memperoleh kesimpulan yaitu pelaksanaan e-goverment yang di lakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis melalui aplikasi e-Pintar dinilai belum maksimal dikarenakan dalam pelaksanaannya aplikasi ini belum sepenuhnya bisa di operasikan dengan baik oleh masyarakat , dikarenakan sosialisasi yang belum maksimal dilakukan oleh instansi tersebut dan beberapa hambatan seperti gangguan jaringan atau sistem down sehingga menghambat para pelaku usaha untuk mengurus beberapa urusan perizinan di aplikasi tersebut.

Kata Kunci : Penerapanm , e-Goverment, e-Pintar, Perizinan

Implementation of E-Government at the Bengkalis Regency Investment and One-Stop Service (DPMPSP) Service

ABSTRACT

MUHAMMAD ARIEF

E-Government is essentially the process of utilizing information technology as a tool to help run the government system more efficiently. Therefore, there are two main things in the definition of e-government above, the first is the use of information technology (one of which is the internet) as a tool, and the second is the purpose of its use, so that government can run more efficiently. However, e-government does not mean changing the way the government deals with the public. The method used in this research is a qualitative method with descriptive analysis techniques, qualitative research is a process that is more intended to understand human problems in a social context by creating and presenting a comprehensive and complex picture, reporting detailed views from informant sources, and carried out naturally without any intervention from the author, with interviews and observations as data collection tools, with the results of the study obtaining the conclusion that the implementation of e-government carried out by the Bengkalis Regency One Stop Investment and Integrated Service through the e-Smart application was assessed not maximized because in its implementation this application can not be fully operated properly by the community, due to socialization that has not been maximally carried out by the agency and several obstacles such as network disturbances or system downs that hinder the business actors to take care of several licensing matters in the application.

Keywords: Application, e-Government, e-Smart, Licensing

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menyikapi perkembangan dunia saat ini hampir semua aspek kegiatan selalu berhubungan dengan informasi. Kemajuan teknologi yang sangat cepat mengharuskan instansi mengikuti perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat menimbulkan suatu revolusi baru berupa peralihan sistem kerja yang konvensional ke era digital. Hal tersebut tercantum dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

Pelayanan umum yang bersifat mengatur dan penyediaan kebutuhan umum, disertai bentuk-bentuk pelayanannya. Struktur penyelenggara layanan dan kesiapan institusinya serta tuntutan zaman terhadap pelayanan umum masa depan yang berbentuk *e-government*. Pemanfaatan *e-government* adalah meningkatkan efisiensi dan efektivitas instansi pemerintahan memberikan informasi dan pelayanan, hal ini berarti mempercepat proses dan menghemat biaya *e-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya. *E-Government* adalah proses pemanfaatan teknologi informasi adalah untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien.

Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pasal 1 ayat (3) yang menyatakan Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintahan Daerah dan

dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam system dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana Dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Sesuai dengan yang telah di amanatkan dalam Undang-Undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, klasifikasi urusan pemerintahan dalam pasal 1 ayat (1) bahwa urusan pemerintahan terdiri atas urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum. urusan pemerintahan absolute adalah urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintahan pusat. Urusan pemerintahan Konkuren adalah Urusan pemerintahan yang di bagi antara pemerintahan pusat dan daerah provinsi dan Daerah Kabupaten/kota yang di serahkan ke Daerah sebagai dasar pelaksanaan Otonomi Daerah. Sedangkan Urusan pemerintahan umum adalah urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai Kepala Pemerintahan.

Urusan Pemerintahan Konkuren yang menjadi kewenangan Daerah terdiri atas Urusan Wajib dan Urusan Pemerintahan Piihan. Urusan Pemerintahan Wajib terdiri atas Urusan Pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan dasar dan urusan pemerintahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar.

E-Government intinya adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien. Karena itu, ada dua hal utama dalam pengertian e-government di atas yang pertama adalah penggunaan teknologi informasi (salah satunya adalah internet) sebagai alat bantu, dan yang kedua adalah tujuan pemanfaatannya,

sehingga pemerintahan dapat berjalan lebih efisien. Kendati demikian, e-government bukan berarti mengganti cara pemerintah dalam berhubungan dengan masyarakat.

Dalam konsep e-government, masyarakat masih bisa berhubungan dengan pos-pos pelayanan, berbicara melalui telepon untuk mendapatkan pelayanan pemerintah, atau mengirim surat, e-government sesuai dengan fungsinya, adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Kesimpulannya e-government adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Beberapa manfaat e-gov adalah (1) menurunkan biaya administrasi; (2) meningkatkan kemampuan response terhadap berbagai permintaan dan pertanyaan tentang pelayanan publik baik dari sisi kecepatan maupun akurasi; (3) dapat menyediakan akses pelayanan untuk semua departemen atau LPND pada semua tingkatan.

Selanjutnya dalam rangka meningkatkan kerjasama teknologi informasi dan komunikasi dalam bidang layanan E-Government antara Provinsi Riau dan Kabupaten/Kota, dilaksanakan Penandatanganan Kerjasama (MOU) di Grand Jatra Hotel Pekanbaru, Senin (11/12/2017).

Disamping penandatanganan kerjasama juga dilaksanakan Rapat Koordinasi Teknis Komunikasi Informatika dan Statistik se-Provinsi Riau dalam rangka

implementasi sinergitas program komunikasi informatika statistik dan persandian resmi dibuka Sekretaris Daerah Provinsi Riau, Ahmad Hijazi.

Ahmad Hijazi dalam sambutannya mengatakan perkembangan Teknologi dan Informasi akhir-akhir ini berkembang dengan sangat cepat, kemajuan Teknologi dan Informasi telah masuk diberbagai bidang tanpa terkecuali dibidang pemerintahan salah satu contohnya e-Government di Provinsi Riau maupun di Pemerintah Kabupaten/Kota.

“Penerapan e-Government ini sangat penting dalam mendukung pembangunan dan memberikan pelayanan publik dan informasi kepada masyarakat, esensi yang terpenting dari e-Government dalam mewujudkan pemerintah yang bersih, efisien dan transparan baik dalam pelayanan internal maupun pelayanan publik”. Ungkapnya.

Selanjutnya Hijazi menambahkan pemprov Riau memiliki rancangan yang besar untuk menjadikan wilayah Riau sebagai Smart Province yang menjadikan Provinsi cerdas dan berbasis teknologi yang bertujuan untuk memaksimalkan pelayanan publik, untuk itu perlu dibangun Teknologi informasi dan komunikasi bersama dengan kabupaten/kota.

“Strategi pengembangan, membangun infrastruktur yang mampu mengakomodasi kebutuhan dan permintaan yang berkembang mengembangkan aplikasi baik dari pemerintah provinsi maupun Kabupaten/kota dalam menciptakan Sumber daya Manusia (SDM) yang berkualitas, jelas Ahmad.

Selanjutnya Ahmad Hijazi berharap kedepannya Organisasi Perangkat Daerah yang ada di Kabupaten Bengkalis dapat menjalankan pemerintahan yang akuntabel dan transparansi dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk menciptakan seluruh kebijakan dan pembangunan dan serta sinergitas dalam membangun tugas dan fungsi Organisasi Perangkat Daerah, salah satunya yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP) Kabupaten Bengkalis.

Sesuai dengan semua potensi yang ada di Kabupaten Bengkalis ini maka dapat dikaitkan dengan Government to Citizen (G2C). Relasi ini bertujuan membangun berbagai portofolio teknologi informasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hubungan dan interaksi dengan masyarakat. Aplikasi e-government G2C berupaya membangun kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan dan pelayanan sehari-hari.

Adapun website yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP) Kabupaten Bengkalis yaitu “dpmpsp.bengkaliskab.go.id”. untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut ini :

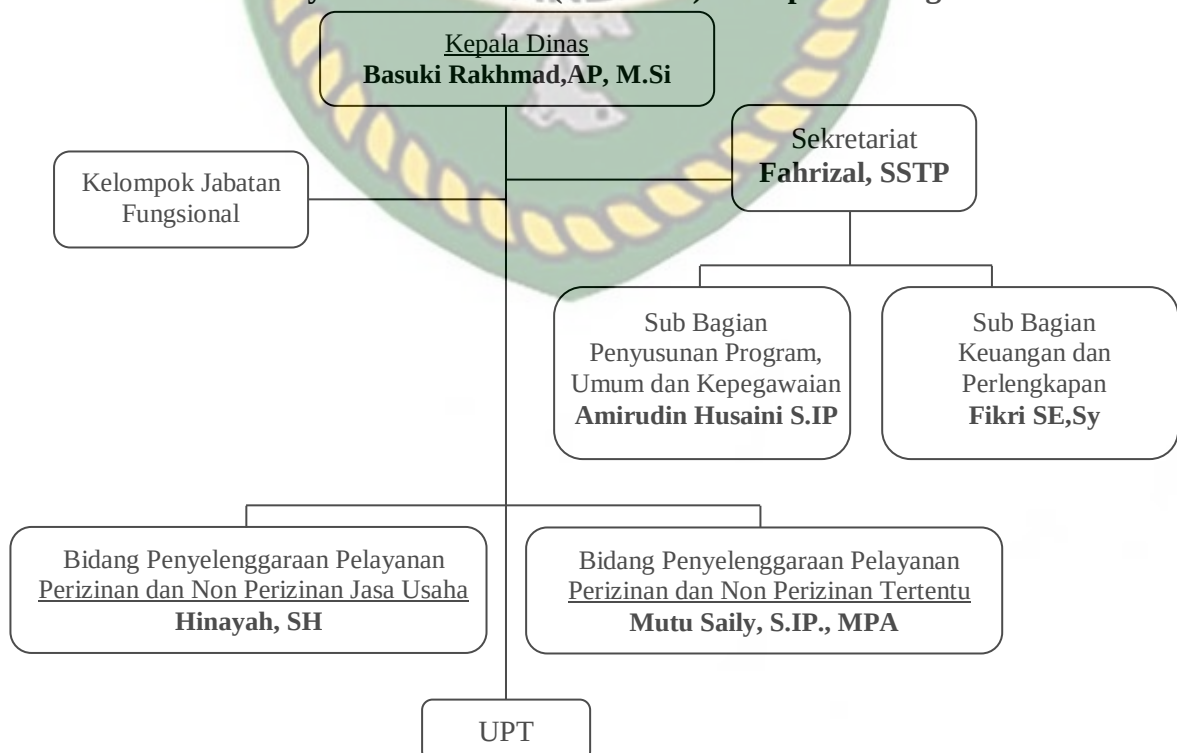
Gambar I.1 : Halaman Website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP) Kabupaten Bengkalis



Sumber : dpmpsp.bengkaliskab.go.id

Selanjutnya adapun struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP) Kabupaten Bengkalis dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar I.2: Bagan Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP) Kabupaten Bengkalis



Sumber : DPMPSP Kabupaten Bengkalis

Selanjutnya adapun tugas pokok dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis Tertuang pada Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Eselonering, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Serta Tata Kerja pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

a. Kepala Dinas

Tugas Pokok :

Mempunyai tugas membantu Bupati, melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu.

Fungsi :

- Perumusan kebijakan teknis penyelenggaraan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu;
- Pelaksanaan dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu;
- Penyelenggaraan pelayanan administrasi Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu;
- Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu;
- Pengendalian pelaksanaan Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu;

- Pelaksanaan dan pengembangan sistem informasi penyelenggaraan Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu;
- Pembinaan dalam rangka pelaksanaan tugas dan pencapaian tujuan organisasi; dan
- Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati.

b. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha

Tugas Pokok :

Merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan tugas.

Fungsi :

- Perencanaan program dan kegiatan di bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha yang meliputi pelayanan Perizinan dan Non Perizinan bidang pendidikan, kesehatan, sosial, pemberdayaan masyarakat dan desa, pengendalian penduduk dan keluarga berencana, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, perdagangan, perindustrian, tenaga kerja, transmigrasi, administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, komunikasi dan informatika, koperasi, usaha kecil dan menengah, kepemudaan dan olahraga, kebudayaan dan pariwisata;

- Pelaksanaan pengumpulan data dan informasi, peraturan perundang-undangan dan kebijakan teknis yang berkaitan dengan pemrosesan hingga penerbitan Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha;
- Penyusunan petunjuk teknis dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha;
- Pelaksanaan verifikasi dan pemrosesan pelayanan administrasi Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- Pelaksanaan kegiatan peninjauan lapangan dan penilaian teknis bersama instansi terkait, sesuai dengan standar operasional prosedur, dan menyiapkan berita acara hasil pemeriksaan permohonan Perizinan dan Non Perizinan sebelum dikeluarkan izin sebagaimana mestinya;
- Pelaksanaan koordinasi bersama tim teknis dengan instansi terkait dan lembaga lainnya dalam rangka proses pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha;
- Pelaksanaan kajian terhadap peraturan perundang-undangan terkait Perizinan dan Non Perizinan jasa usaha;
- Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala.

c. Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Tertentu

Tugas Pokok

Merencanakan, melaksanakan, memberi tugas, memberi petunjuk, mengatur, mengevaluasi, dan melaporkan penyelenggaraan tugas.

Fungsi

- Perencanaan program dan kegiatan dibidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan tertentu yang meliputi pelayanan Perizinan dan Non Perizinan bidang penanaman modal, pekerjaan umum dan penataan ruang, perumahan dan kawasan permukiman, pertanahan, statistik, pesandian, ketenteraman dan ketertiban serta perlindungan masyarakat, perhubungan, kelautan dan perikanan, perpustakaan, kearsipan, lingkungan hidup, kehutanan, pertanian, pangan serta energi dan sumber daya mineral;
- Pelaksanaan pengumpulan data dan informasi, peraturan perundang-undangan dan kebijakan teknis yang berkaitan dengan pemrosesan hingga penerbitan Perizinan dan Non Perizinan tertentu;
- Penyusunan petunjuk teknis dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Perizinan dan Non Perizinan tertentu;
- Pelaksanaan verifikasi dan pemrosesan pelayanan administrasi Perizinan dan Non Perizinan tertentu, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- Pelaksanaan kegiatan peninjauan lapangan dan melakukan penilaian teknis bersama instansi terkait, sesuai dengan standar operasional prosedur, dan menyiapkan berita acara hasil pemeriksaan permohonan Perizinan dan Non Perizinan sebelum dikeluarkan izin sebagaimana mestinya;
- Pelaksanaan koordinasi bersama tim teknis dengan instansi terkait dalam proses pelayanan Perizinan dan Non Perizinan tertentu;

- Pelaksanaan kajian terhadap peraturan perundang-undangan terkait Perizinan dan Non Perizinan tertentu; dan
- Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala.

Kemudian adapun kata sambutan yang terdapat pada halaman depan website DPMPSP Kabupaten Bengkalis yakni dpmpsp.bengkaliskab.go.id yang disampaikan langsung oleh Kepala DPMPSP Kabupaten Bengkalis yakni Basuki Rakhmad, AP, M.Si adalah sebagai berikut :

“Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas terlaksananya pengembangan Website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP) Kabupaten Bengkalis merupakan perpanjangan tangan pemerintah untuk memfasilitasi dan mempromosikan daerah Kabupaten Bengkalis serta berkomitmen melayani investor dengan cara menyajikan informasi yang akurat tentang perizinan, nonperizinan, potensi ekonomi, dan sektor-sektor yang diunggulkan. Kami berharap website ini dapat berfungsi sebagai referensi bagi investor sehingga dapat berinvestasi di Kabupaten Bengkalis.”

“Sebagai Kepala DPMPSP, kami ingin menyampaikan bahwa kami siap untuk melayani dan memfasilitasi semua pihak yang berminat untuk melakukan pengurusan perizinan dan nonperizinan serta untuk menanamkan modalnya dan melaksanakan kegiatan bisnis di Kabupaten Bengkalis, bekerja sama membangun yang berkelanjutan dan berawasan lingkungan.

Hal ini sesuai dengan Misi Kedua Pemerintah Kabupaten Bengkalis yakni

"Terwujudnya Pengelolaan Seluruh Potensi Daerah dan Sumber Daya Manusia untuk Kemakmuran Rakyat".

“Kami menyadari masih terdapat kekurangan dalam pengembangan website ini, untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun demi perbaikan website ini akan kami terima dengan senang hati, semoga

website ini dapat bermanfaat sebagaimana yang diharapkan. Wassalamualaikum Wr. Wb.”.

Dalam hal ini, Kabupaten Bengkalis merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Riau dengan berbagai kemajuan pembangunannya sebagai kota masa depan heterogenitas dan keberagaman budaya masyarakat, memiliki gerak pembangunan yang berjalan cepat disegala bidang baik fisik maupun non fisik. Pemerintah Kabupaten Bengkalis merupakan salah satu Pemerintah Kabupaten/Kota di Indonesia yang telah menerapkan *E-Government* di dalam menjalankan urusan pemerintahannya demi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik.

Program penerapan e-government pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP) Kabupaten Bengkalis tersebut telah dikomunikasikan kepada masyarakat melalui berita-berita online. Tujuan dilakukannya sosialisasi program penerapan e-government ini yaitu untuk memberikan informasi serta penjelasan mengenai fungsi dan tujuan dari program e-government tersebut.

Dalam perkembangan implementasi e-government dikalangan pemerintahan menjadi sebuah trend diseluruh penyelenggaraan pemerintahan, hampir keseluruhan jenis aplikasi yang dipergunakan pasti melibatkan pengolahan data menjadi informasi yang selanjutnya akan dipergunakan oleh pemerintah maupun stakeholders dalam proses pengambilan keputusan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP) Kabupaten Bengkalis telah membuat dan mengembangkan website dpmpsp.bengkaliskab.go.id sebagai wujud dari kebijakan penerapan e-government.

Selain itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP) Kabupaten Bengkalis juga memiliki website yang bernama *e-Pinter* (Elektronik Pelayanan Perizinan Terpadu). E-Pinter Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP) Kabupaten Bengkalis mulai aktif sejak tahun 2017. E-Pinter yang dimiliki oleh DPMPSP Kabupaten Bengkalis ini berfungsi untuk memudahkan masyarakat atau pelaku usaha dalam melakukan pengurusan pelayanan perizinan secara online. Adapun tampilan beranda pada e-Pinter dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar I.3: Halaman Website e-Pinter Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP) Kabupaten Bengkalis





Sumber : epinter.bengkaliskab.go.id

Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Bengkalis melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) terus berupaya memaksimalkan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat, diantaranya dengan cara mempermudah izin ataupun non izin disediakan perangkat aplikasi berbasis android ataupun komputerisasi dalam jaringan (online). Sehingga, dalam proses pengajuan permohonannya masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor.

Kemudian, bagaimana cara masyarakat bisa mengakses aplikasi ini?, DPMPSPT juga sudah melakukan upaya sosialisasi kepada masyarakat diantaranya seperti pengumuman melalui website resmi, penyampaian secara langsung kepada pengunjung ke kantor dinas, dan masyarakat atau pemohon yang sudah menikmati layanan perizinan non perizinan baik secara manual maupun

berbasis aplikasi melalui informasi langsung adanya pergeseran dari sistem manual ke aplikasi.

aplikasi perizinan Elektronik Pelayanan Perizinan Terpadu atau disingkat e-Pinter sejak tahun 2017 lalu dan penerapan Aplikasi e-Pinter ini pada tahun 2018 terus dikembangkan hingga saat ini dengan penambahan beberapa modul perizinan yang bisa dilayani secara online. Aplikasi e-Pinter juga akan memberikan kemudahan bagi masyarakat dan pelaku usaha yang selama ini harus mengurus perizinan secara manual dengan datang langsung ke kantor DPMPTSP dan menghabiskan waktu maupun biaya.

Oleh karena itu, dengan terobosan-terobosan pemerintah dalam pelayanan perizinan hanya dengan mengunduh aplikasi di mobile, akan semakin memudahkan pemohon atau pelaku usaha yang akan mengajukan izin atau non izin bisa dilakukan di mana saja dan kapan saja dengan memahami petunjuk penggunaannya.

Informasi tambahan, DPMPTSP Kabupaten Bengkalis kurun waktu Januari hingga Juni 2020, telah menerbitkan sebanyak 987 surat izin dan non izin kepada masyarakat. Dari jumlah tersebut, sebanyak 807 diterbitkan untuk penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan terhadap jasa usaha. Kemudian sebanyak 180 lembar diterbitkan untuk penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan tertentu.

Izin dan non izin yang diterbitkan untuk jasa usaha tertinggi terbitkan bidang pendidikan yakni sebanyak 444, disusul jasa usaha kesehatan sebanyak

345 izin. Kemudian ada 10 di jasa usaha perdagangan, 6 di usaha pariwisata dan 2 di jasa usaha perindustrian.

Sedangkan izin untuk penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan tertentu, tertinggi diterbitkan pada pekerjaan umum sebanyak 152, selanjutnya sebanyak 19 diterbitkan untuk bidang lingkungan hidup, masing-masing 4 diterbitkan bidang pertanahan dan perikanan, terakhir 1 di bidang perhubungan. Jumlah tersebut diperkirakan akan terus bertambah, pada tahun 2019 lalu, jumlah surat izin dan non izin yang diterbitkan DPMPTSP sebanyak 1.402, didominasi oleh penerbitan izin jasa usaha bidang kesehatan sebanyak 952.

Adapun jenis Pelayanan bidang perizinan dan non perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu pintu Kabupaten Bengkalis antara lain, Perizinan Riset/Pra Riset, Energi Sumber daya Mineral, Kehutanan, Kelautan dan Perikanan, kesehatan, koperasi, Lingkungan Hidup, pariwisata, Pekerjaan Umum, dan penataan ruang, Penanaman Modal, pendidikan, perdagangan, Perhubungan, perindustrian, perkebunan, pertanian, Peternakan akan kesehatan umum, sosial, tanaman pangan, tenaga hidup.

Bagi kebanyakan organisasi publik di Indonesia, tema tentang kegagalan penerapan e-government (pemerintahan elektronik) barangkali dianggap kurang relevan. Bagaimana mungkin kita bicara tentang kegagalan e-government jika melihat bahwa belum seluruh pemerintah daerah punya situs web yang maksimal, Tetapi mengingat bahwa kecenderungan pemakaian teknologi digital dalam organisasi publik merupakan sesuatu yang tidak bisa dihindari lagi, sejak

awal harus disadari bahwa aplikasi e-government mesti dipersiapkan dengan matang supaya tidak terjadi kegagalan dan penurunan kinerja pelayanan. Dalam hal ini Kabupaten Bengkalis khususnya Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis telah menerapkan E-government dengan menyediakan berbagai layanan salah satunya layanan Perizinan secara online, namun dalam penerapannya tidaklah selalu berjalan dengan baik, masih terdapat beberapa masalah dan hambatan dalam penerapannya, khususnya di Kabupaten Bengkalis sendiri, masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui secara jelas dalam penggunaan aplikasi e-pintar yang di sediakan oleh Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu, kondisi jaringan internet di beberapa daerah di Kabupaten Bengkalis yang tidak stabil juga bisa menghambat penggunaan aplikasi e –pintar tersebut, Pemerintah Kabupaten Bengkalis melalui Dinas Penanaman Modan Terpadu Satu Pintu harus segera mencari solusi untuk beberapa hambatan tersebut, guna memaksimalkan program e-government yang dijalankan.

Pelaksanaan e-government oleh Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dirancang guna memudahkan masyarakat salah satunya dalam proses pengurusan perizinan secara online melalui Aplikasi e-pintar , namun berdasarkan prasurvey penulis sehubungan dengan pelaksanaan e-government di DPMTSP Kabupaten Bengkalis mengindikasikan fenomena antara lain sebagai berikut :

1. Kurangnya sosialisasi yang di lakukan oleh Dinas Penanaman Modal terpadu satu Pintu kepada masyarakat khususnya masyarakat Kabupaten

Bengkalis dalam penggunaan aplikasi e-Pinter, sehingga Masih ada masyarakat Kabupaten Bengkalis yang belum mengetahui mekanisme dan alur kerja pelayanan perizinam serta sama sekali tidak mengetahui keberadaan aplikasi e-Pinter.

2. Kurangnya persediaan infrastruktur masih belum maksimal, sehingga aplikasi e pintar yang ada tidak berfungsi dengan baik karena kondisi jaringan yang lelet serta pemanfaatan media internet atau jaringan di Kabupaten Bengkalis sering kali bermasalah yang disebabkan oleh gangguan jaringan.

Oleh sebab itu, Kabupaten/kota dengan seluruh bagian didalamnya saling berinteraksi dan dikelola oleh manusia dengan membentuk pemerintahan, bisnis, komunitas dan organisasi lainnya. Berdasarkan fenomena tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul ***“PENERAPAN E-GOVERNMENT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN SATU PINTU (DPMPSP) DI KABUPATEN BENGKALIS (STUDI PELAYANAN PERIZINAN)”***.

B. Perumusan Masalah

Sehubungan dengan pelaksanaan e-goverment di Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, maka adapun rumusan masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Penerapan e-goverment pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP) Kabupaten Bengkalis?.

2. Faktor-Faktor apa saja yang mempengaruhi Penerapan e-government pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP) Kabupaten Bengkalis?.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Penerapan E-Government pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP) di Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Perizinan).
2. Untuk mengetahui 19social penghambat dalam Penerapan E-Government pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP) di Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Perizinan).

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan atau manfaat dari penelitian ini antara lain :

1. Guna teoritis, sebagai pengembangan ilmu pengetahuan tentang Ilmu Pemerintahan yang di pelajari dalam dunia perkuliahan.
2. Guna praktis, sebagai sumbangan pemikiran terutama bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP) di Kabupaten Bengkalis dalam penerapan E-Government.
3. Guna akademis, sebagai referensi ilmu pengetahuan khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Pemerintah dan Pemerintahan

Sistem kehidupan di Indonesia membutuhkan keberadaan pemerintah didalamnya. Sejarah telah membuktikan bahwa masyarakat, sekecil apa pun kelompoknya, bahkan sebagai individu sekalipun, membutuhkan pelayanan pemerintah. Oleh karena itu kehidupan sehari-hari erat hubungannya dengan fungsi-fungsi pemerintah di dalamnya. (S.H. Sarundajang, 2002:5).

Jika ditinjau dari segi bahasa, kata “pemerintah” atau “pemerintahan” berasal dari kata “perintah” yang berarti sesuatu yang harus dilaksanakan. Di dalam kata tersebut terkumpul beberapa unsur yang menjadi ciri khas dari kata “perintah”:

1. Adanya “keharusan”, menunjukkan kewajiban untuk melaksanakan apa yang diperintahkan;
2. Adanya dua pihak yang memberi dan yang menerima perintah;
3. Adanya hubungan fungsional antara yang memberi dan yang menerima perintah;
4. Adanya wewenang atau kekuasaan untuk memberi perintah;

“Perintah” atau “pemerintahan” dalam bahasa Inggris dipergunakan kata “government” kata yang berasal dari suku kata “to govern”. Tetapi “perintah”

disalin dengan “*to order*” atau “*to command*” dengan lain kata “*to command*” tidak diturunkan dari “*to govern*”. Dari keempat ciri khas dari kata perintah diatas mempunyai makna/ pengertian yaitu: “keharusan” berarti dituangkan dalam bentuk peraturan perundang-undangan; adanya “wewenang” berarti menunjukkan sahnyanya perintah yang diberikan, tanpa adanya wewenang perintah dianggap tidak sah dan hilanglah kekuatan hukum dari perintah itu. Wewenang dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan Pasal 1 (angka 5) adalah hak yang dimiliki oleh Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan atau penyelenggara negara lainnya untuk mengambil keputusan dan/atau tindakan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Demikian juga kata “memerintah” diartikan sebagai menguasai atau mengurus negara atau daerah sebagai bagian dari negara. Maka kata “pemerintah” berarti kekuasaan untuk memerintah suatu negara.

Pemerintahan merupakan alat kelengkapan negara yang sesungguhnya dapat diartikan secara luas. Pemerintahan dalam arti luas mencakup semua alat kelengkapan negara, yang terjadi dari cabang-cabang kekuasaan eksekutif, legislatif dan yudisial atau alat-alat kelengkapan negara lain yang bertindak untuk dan atas nama negara. Sedangkan Pemerintah juga dapat diartikan dalam arti sempit yaitu pemangku jabatan sebagai pelaksanaan eksekutif atau secara lebih penting, pemerintah sebagai penyelenggara administrasi negara (Bagir Manan, 2001:101).

Menurut Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan

Daerah, yang dimaksud dengan Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar 1945. Selain itu Pemerintahan Daerah juga memiliki arti pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintahan daerah yang dilakukan oleh lembaga pemerintah daerah yaitu Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD).

Pemerintahan Daerah dan DPRD dapat bekerjasama dengan serasi selaras antara Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah untuk mencapai tertib pemerintahan di daerah. Dengan demikian maka ada penyelenggaraan tugas yang jelas dan dalam kedudukan yang sama tinggi antara Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah. Dari ketentuan tersebut dapat diartikan bahwa pemerintah daerah adalah kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah dan DPRD.

Pemerintahan Daerah terdiri dari Kepala Daerah dan DPRD, yang mana DPRD merupakan lembaga perwakilan rakyat daerah dan berkedudukan sebagai unsur penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Salah Satu Fungsi DPRD adalah fungsi legislasi yaitu membuat peraturan daerah. Sesuai dengan tugas dan wewenang dari DPRD, membentuk Perda yang dibahas dengan Kepala Daerah untuk mendapat persetujuan bersama, membahas dan meyetujui rancangan Perda tentang APBD bersama kepala Daerah, Melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan Perda dan Peraturan perundang-undangan lainnya, peraturan kepala

daerah, APBD, kebijakan pemerintah daerah dalam melaksanakan pembangunan daerah, dan kerjasama internasional di daerah. (S.prajudi Atmosudirjo, 1999 :15).

Dari keseluruhan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pemerintahan adalah lembaga atau organisasi yang menjalankan kekuasaan pemerintah, sedangkan pemerintah adalah proses berlangsung kegiatan atau perbuatan dalam mengatur kekuasaan suatu negara.

2. Konsep Fungsi Pemerintah dan Pemerintahan

Masyarakat sebagai suatu gabungan dari sistem sosial, akan senantiasa menyangkut dengan unsur-unsur pemenuhan kebutuhan dasar manusia seperti keselamatan, istirahat, pakaian dan makanan. Dalam memenuhi kebutuhan dasar itu, manusia perlu bekerja sama dan berkelompok dengan orang lain. Dalam hal kebutuhan sekunder maka diperlukan bahasa untuk berkomunikasi menurut makna yang disepakati bersama, dan institusi sosial yang berlaku sebagai kontrol dalam aktivitas dan mengembangkan masyarakat. Kebutuhan sekunder tersebut adalah kebutuhan untuk bekerjasama, menyelesaikan konflik, dan interaksi antar sesama warga masyarakat. Dengan timbulnya kebutuhan dasar dan sekunder tersebut maka terbentuk pula institusi sosial yang dapat memberi pedoman melakukan kontrol dan mempersatukan (integrasi) anggota masyarakat.

Ndraha (2003 : 70) mengatakan bahwa pemerintah memegang pertanggungjawaban atas kepentingan rakyat dan pemerintah adalah semua beban yang memproduksi, mendistribusikan, atau menjual alat pemenuhan kebutuhan masyarakat berbentuk jasa publik dan layanan civil. Sejalan dengan itu,

dikemukakan oleh Rasyid (2000 : 13) yang menyebutkan secara umum tugas-tugas pokok pemerintahan yaitu:

1. Menjamin keamanan negara dari segala kemungkinan serangan dari luar, dan menjaga agar tidak terjadi pemberontakan dari dalam yang dapat menggulingkan pemerintahan yang sah melalui cara-cara kekerasan.
2. Memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya gontok-gontokan diantara warga masyarakat, menjamin agar perubahan apapun yang terjadi di dalam masyarakat dapat berlangsung secara damai.
3. Menjamin diterapkannya perlakuan yang adil kepada setiap warga masyarakat tanpa membedakan status apapun yang melatar belakangi keberadaan mereka.
4. Melakukan pekerjaan umum dan memberikan pelayanan dalam bidang-bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non pemerintahan, atau yang akan lebih baik jika dikerjakan oleh pemerintah.
5. Melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial: membantu orang miskin dan memelihara orang cacat, jompo dan anak terlantar: menampung serta menyalurkan para gelandangan ke sektor kegiatan yang produktif, dan sebagainya.
6. Menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan masyarakat luas, seperti mengendalikan laju inflasi, mendorong penciptaan lapangan kerja baru, memajukan perdagangan domestic dan antar bangsa, serta kebijakan

lain yang secara langsung menjamin peningkatan ketahanan ekonomi negara dan masyarakat.

7. Menerapkan kebijakan untuk memelihara sumber daya alam dan lingkungan hidup hidup, seperti air, tanah dan hutan.

Menurut Ndraha (2001 : 85), fungsi pemerintahan tersebut kemudian diringkas menjadi 2 (dua) macam fungsi, yaitu: pemerintah mempunyai fungsi primer atau fungsi pelayanan (service), sebagai provider jasa publik yang baik diprivatisasikan dan layanan. Kedua, pemerintah mempunyai fungsi sekunder atau fungsi pemberdayaan (empowerment), sebagai penyelenggara pembangunan dan melakukan program pemberdayaan. Dengan begitu luas dan kompleksnya tugas dan fungsi pemerintahan, menyebabkan pemerintah harus memikul tanggung jawab yang sangat besar. Untuk mengemban tugas yang berat itu, selain diperlukan sumber daya, dukungan lingkungan, dibutuhkan institusi yang kuat yang didukung oleh aparat yang memiliki perilaku yang sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku di dalam masyarakat dan pemerintahan.

Langkah ini perlu dilakukan oleh pemerintah, mengingat dimasa mendatang perubahan-perubahan yang terjadi di dalam masyarakat akan semakin menambah pengetahuan masyarakat untuk mencermati segala aktivitas pemerintahan dalam hubungannya dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

3. Konsep Pemerintahan Daerah

Berdasarkan UU No.32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah pasal 1 ayat 2, definisi Pemerintahan Daerah adalah sebagai berikut:

Pemerintahan Daerah adalah Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan oleh Pemerintahan Daerah oleh DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi yang seluas-luasnya dalam 26social dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana yang dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Menurut pasal 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah:

“Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam 26social dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.”

Pemerintahan Daerah Menurut (Undang-Undang Desa 2014:5) Pemerintahan Daerah adalah Pemerintahan Daerah dan Dewan Perwakilan rakyat daerah yang menyelenggarakan urusan Pemerintahan menurut asas dan otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam 26social dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Negara Kesatuan Republik Indonesia tahun 1945.

Pemerintahan Daerah Menurut (Undang-Undang Desa 2014:5) Pemerintahan Daerah adalah Gubernur, Bupati, atau Walikota dan Perangkat

Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah. Pemerintah Daerah menurut (Undang-Undang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan 2016: 4) peraturan Daerah Kabupaten / Kota adalah peraturan perundang-undangan yang dibentuk oleh Dewan Perwakilan Rakyat daerah Kabupaten/ Kota dengan persetujuan bersama bupati/ walikota.

4. Kualitas Layanan Publik

Menurut Vincent Gaspersz (1997 : 4) kualitas dapat dibedakan menjadi dua pengertian, yaitu definisi konvensional dan definisi strategic. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti: performansi (performance), keandalan (reability), mudah dalam penggunaan (easy of use), estetika (esthetics) dan sebagainya. Sedangkan definisi strategi menyatakan bahwa kualitas adalah segala yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the nedddsof costumers). Dengan mengacu kepada kedua definisi tersebut menurut Gaspersz (1997 : 5) mengatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada keistimewaan pokok, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan serta segala sesuatu yang bebas dari kekurangan dan kerusakan.

Sedangkan Tjiptono (1996 : 51) mengatakan, secara spesifik tidak ada definisi mengenai kualitas yang diterima, namun secara universal, dari definisi yang ada terdapat beberapa persamaan, yaitu:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan

2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu merubah (misalnya apa yang dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).

Lebih lanjut Tjiptono (1996 : 51) mengatakan bahwa konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk barang atau jasa yang terdiri dari atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan. Pada kenyataannya aspek ini bukanlah satu-satunya aspek kualitas. Dengan berdasarkan elemen-elemen tersebut, Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono, 1996 : 51) membuat definisi mengenai kualitas yang lebih luas yaitu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Garvin (dalam Lovelock, 1994) dapat memahami perbedaan pengertian kualitas dari berbagai ahli, karena itu Garvin mengelompokkan pengertian kualitas tersebut dalam lima perspektif ini bisa menjelaskan mengapa kualitas bisa diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berada dalam situasi yang berbeda pula. Kelima macam perspektif kualitas yang dikemukakan Garvin tersebut adalah:

1. Transendental Approach, yang memandang kualitas sebagai innate excellence, dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan.

2. Product based approach, yang menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantifikasikan dan dapat diukur.
3. User based approach, yang memandang bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan menurut preferensi seseorang merupakan produk yang paling berkualitas paling tinggi.
4. Manufacturing based approach, yang memandang bahwa kualitas sebagai kesesuaian/sama dengan persyaratan (conformance to requirements). Dalam sektor jasa, dapat dikatakan bahwa kualitas bersifat operations driven.
5. Value based approach, yang memandang kualitas dari segi nilai dan harga dengan mempertimbangkan trade off antara kinerja dan harga, kualitas.

Triguno (1997:76) mengartikan kualitas sebagai seorang / kelompok / lembaga / organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/persyaratan. Pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara kerja aparat dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Menurut Triguno (1997 : 78) pelayanan/penyampaian yang terbaik dan memuaskan yaitu berlaku sopan, ramah dan menolong, serta professional.

Kemudian total kualitas suatu jasa menurut Gronross (dalam Tjiptono, 1996 : 60) membagi tiga komponen utama total kualitas jasa:

1. Technical Quality, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas out put (keluaran) jasa yang diterima pelanggan. Technical quality dapat dirinci menjadi:
 - a. Search quality, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya harga.
 - B. Experience quality, yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengonsumsi jasa, contohnya: ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan kerapian hasil.
 - C. Credence quality, yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengonsumsi suatu jasa, misalnya kualitas operasi jantung.
2. Fungsional quality, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
3. Corporate image, yaitu profil, reputasi, citra umum, daya tarik khusus suatu perusahaan.

Dengan demikian, dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa baik buruknya kualitas jasa/layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa/layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada persepsi pelanggan. Ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang penyelenggara atau penyedia jasa/layanan, tetapi harus dilihat dari sudut pandang atau persepsi pelanggan. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Kotler (1994 : 64) bahwa pelangganlah yang mengonsumsi dan menikmati jasa layanan sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa layanan. Persepsi pelanggan terhadap jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Namun perlu diperhatikan bahwa kinerja

jasa seringkali tidak konsisten, sehingga pelanggan menggunakan isyarat instrinsik dan detrinisik jasa sebagai acuan.

5. Konsep Pelayanan dalam Pemerintahan

Pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud (intangible) serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Kotler (dalam Tjiptono, 1996 : 6). Sedangkan Lovelock (1997:7) mengatakan bahwa service (layanan) merupakan produk yang tidak berwujud, berlangsung hanya sebentar dan dirasakan atau dialami. Sebagai suatu produk, layanan mempunyai sifat yang menyebabkan berbeda dengan barang-barang yang lain.

Menurut Martani (1995©) bahwa karakteristik dari layanan adalah:

1. Tidak berwujud (intangible)
2. Tidak dapat dipisah-pisahkan (inseparability)
3. Berubah-ubah/beragam (variability)
4. Tidak tahan lama (perishability)
5. Tidak ada kepemilikan (unownership)

Berdasarkan pemikiran tentang layanan tersebut, maka diketahui bahwa berbicara tentang layanan (service), maka ada dua pihak yang terlibat didalamnya, yaitu pelayan dan pelanggan. Dalam hal ini pelayan merupakan pihak yang menyediakan layanan bagi kebutuhan pelanggan. Konsep ini lebih identik dengan organisasi private, sebab dalam organisasi publik pengertian pelanggan masih

jarang digunakan sebagai istilah pengganti masyarakat dalam hubungannya dengan pelayanan.

Seperti yang dikutip Sudarsono dkk (1998 : 10) mengemukakan bahwa dalam hubungan dengan pelayanan publik, maka terdapat 8 (delapan) variabel didalamnya yaitu:

1. Pemerintah yang bertugas melayani
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah
3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik
4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih
5. Resources yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standard asas-asas pelayanan
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat
8. Perilaku yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, pejabat dan masyarakat, apakah masing-masing menjalankan fungsinya. Pemerintah memang dibentuk untuk menciptakan ketertauran dan memberikan pelayanan bagi masyarakat, tetapi tidak semua unit pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik. Karena itu tidak mengherankan jika sampai saat ini masih banyak keluhan yang datang dari masyarakat sehubungan dengan pelayanan yang diberikan pemerintah.

Dalam hubungan ini Soerjono (1993 : 6) mengemukakan bahwa turunnya kualitas layanan masyarakat (the service crisis) antara lain disebabkan karena:

1. Manakala persediaan lebih sedikit dari pemerintah
2. Manakala ada kegiatan pada satu unit tertentu saja
3. Manakala ada sentralisasi pelayanan tanpa membuka kemungkinan desentralisasi pelayanan
4. Manakala ada perbedaan pelayanan sekalipun telah didesentralisasikan
5. Manakala tidak menyediakan pelayanan untuk masyarakat yang lebih mampu, sehingga yang lebih mampu tidak mau mempergunakan pelayanan yang tidak setara dengan kemampuannya;
6. Pelayanan masyarakat yang terlalu banyak ketentuannya sehingga prosedurnya kurang jelas, berbelit-belit dan melelahkan
7. Pelayanan yang tidak ada petunjuk pelaksanaannya sehingga manakala didesentralisasikan kualitas dan keseragaman pelayanan tidak sama
8. Pelayanan yang lebih baik tetapi membebankan biaya terlalu banyak kepada masyarakat sehingga menimbulkan dampak taut ± mentaut yang negatif.

Turunnya kualitas pelayanan tersebut akan membawa dampak buruk pada citra organisasi publik tersebut, karena masyarakat yang menerima pelayanan paling tidak akan menyampaikan buruknya pelayanan tersebut kepada pihak lain dan ini tentunya akan membentuk pendapat umum (publik opinion) tentang organisasi publik tersebut. Oleh karena itu, untuk menjaga agar citra baik tetap

melekat pada organisasi publik dalam pandangan masyarakat, maka perlu dilakukan perbaikan kualitas pelayanan.

Gasperzs (1997 : 2) menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa/layanan, yaitu:

1. Ketepatan waktu pelayanan
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan realibilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Tanggung jawab, yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan.
5. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung
6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas (penanganan permintaan khusus)
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, informasi
10. Atribut, yaitu pendukung pelayanan lainnya, seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas music atau TV dan lain-lain.

6. Peran Pemerintah dalam Pelayanan Masyarakat

Keterlibatan pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan masyarakat berkembang seiring dengan munculnya paham atau pandangan tentang filsafat Negara. Hal ini diungkapkan oleh Prawirohardjo (1993 : 8) dengan mengatakan bahwa semenjak dilaksanakannya cita-cita negara kesejahteraan, maka pemerintah semakin intensif melakukan campur tangan terhadap interaksi kekuatan-kekuatan kemasyarakatan dengan tujuan agar setiap warga dapat terjamin kepastian hidup minimalnya. Oleh karena itu, secara berangsur-berangsur, fungsi awal dari pemerintahan yang bersifat represif (polisi dan peradilan) kemudian bertambah dengan fungsi lainnya yang bersifat melayani.

Disadari atau tidak, setiap warga selalu berhubungan dengan aktivitas birokrasi pemerintah, sehingga keberadaannya menjadi suatu yang tidak bisa ditawar-tawar lagi. Pelayanan birokrasi akan menyentuh ke berbagai segi kehidupan masyarakat, demikian luasnya cakupan pelayanan masyarakat yang harus dilaksanakan pemerintah maka mau tidak mau pemerintah harus berupaya semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan publik. Fungsi pelayanan yang dijalankan oleh pemerintah modern saat ini terkait erat dengan tujuan dibentuknya pemerintah, seperti yang dikemukakan oleh Rasyid (1997 : 11) bahwa tujuan utama dibentuknya pemerintah adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban di dalam mana masyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar.

Pemerintahan modern pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan tidaklah diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya dalam mencapai kemajuan bersama. Sedangkan Rasyid (1997 : 48) mengemukakan bahwa pelayanan pada fungsi hakiki pemerintahan, disamping fungsi pemberdayaan dan pembangunan. Keberhasilan seseorang dalam menjalankan misi pemerintahan dapat dilihat dari kemampuannya mengemban tiga fungsi tersebut. Berkaitan dengan hal itu, maka pemerintah dapat dikatakan merupakan suatu lembaga yang menyelenggarakan tugas negara perlengkapan negara atau lembaga-lembaga kenegaraan yang berfungsi sebagai alat untuk mencapai tujuan atau pemerintah tercermin dalam struktur serta proses pelaksanaan kegiatan yang tekanannya pada kegiatan organisasi yaitu untuk mencapai tujuan dan dikerjakan oleh beberapa orang dengan pembagian tugas tertentu. Tugas mengorganisasi pekerjaan ini dilakukan dalam birokrasi.

4. Dimensi Kualitas

Layanan publik jika ditinjau dari sisi pemerintahan maka pelayanan adalah proses kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat berkenaan dengan hak-hak dasar dan pemberian yang wujudnya dapat berupa jasa dan layanan. Bagi pemerintah, masalah pelayanan menjadi semakin menarik untuk dibicarakan karena menyangkut salah satu dari tiga fungsi hakiki pemerintah disamping fungsi pemberdayaan dan pembangunan (Rasyid, 1997 : 48). Jadi sebenarnya melakukan pengukuran terhadap kualitas jasa atau pelayanan menunjukkan adanya kesulitan terutama dalam mengukur produk jasa yang dihasilkan. Hal ini

karenakan keluaran sektor pemerintah yang berupa jasa pelayanan terhadap masyarakat banyak jenis dan ragamnya, sehingga sulit dikuantifikasikan serta dinilai dengan harga.

Menurut Parasuraman dan kawan-kawan (dalam Tjiptono, 1999 : 70) ada lima dimensi pokok dalam menilai kualitas jasa atau layanan, yaitu:

1. Tangibles, tercermin pada fasilitas fisik, peralatan, personil dan bahan komunikasi.
2. Reliability, kemampuan memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya, tepat.
3. Responsiveness, kemajuan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tepat.
4. Assurance, pengetahuan dari para pegawai dan kemampuan mereka untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan.
5. Emphaty, perhatian individual diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggan.

Sedangkan menurut Monang Sitorus (2009 : 86), untuk mengukur kualitas pelayanan publik ada beberapa dimensi yang dapat dijadikan sebagai indikator antara lain :

1. Keadilan yaitu, pelayanan yang diberikan aparat dengan sikap netral dan tidak diskriminatif, tidak melihat person, dan tidak membedakan karena kemampuan ekonomi, satu kampung atau bahasa lokal, latar belakang sosial serta

primordialisme. 2.Kemudahan yaitu, segala sesuatu yang mudah dipenuhi dan tidak menghabiskan energi serta biayanya mudah dipenuhi publik, baik dari segi menemukan lokasi kantor, persyaratan, dan akses informasi.

3.Kepedulian yaitu adanya perhatian dengan suasana yang bersahabat, senyum dan ceria, serta berusaha mengetahui keinginan publik dan mereka dihargai dan dihormati. 4.Kehandalan, yaitu kecepatan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan, waktu yang dijanjikan tidak melenceng atau molor. 5.Kenyamanan, yaitu adanya suasana yang sejuk dan asri, mulai dari lokasi parkir, suasana kantor dan ruang tunggu yang sejuk, bebas dari polusi dan percaloan akan membuat publik merasa aman dan tidak was-was atau ragu-ragu ketika menerima proses layanan. 6.Kepercayaan, yaitu nilai perekat yang dianut aparaturnya dan menjadi suatu keyakinan abadi untuk bertindak yang khas memungkinkan organisasi mempercayai orang lain dalam mengorganisasi dan menggunakan sumber daya secara efektif dan menciptakan nilai tambah bagi semua umat.

7. Konsep Dasar E-Government

Kesiapan sumber daya manusia, regulasi, anggaran dana, sarana dan prasarana adalah hal mutlak yang harus disediakan dalam penyelenggaraan *e-government*. Salah satu tujuan implementasi *e-government* adalah agar lembaga pemerintah mampu menyediakan pelayanan publik yang lebih baik. Dalam kaitan ini dibutuhkan komitmen yang kuat dari pemerintah untuk merintis dan memulai hal yang baru dalam birokrasi. Pemanfaatan *e-government* bagi birokrasi

diharapkan dapat menjadi alternatif bagi reformasi birokrasi menuju pelayanan yang lebih baik.

Untuk mendukung keberhasilan implementasi *e-government*, maka pemerintah pada tahun 2003 telah mengeluarkan beberapa panduan, antara lain Panduan Pembangunan Infrastruktur Portal Daerah, Pembangunan Manajemen Sistem Dokumen Elektronik Pemerintah, Panduan Penyusunan Rencana *e-government* Lembaga, Pedoman Penyelenggaraan Diklat ICT dalam menunjang *e-government*, Pedoman tentang Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Daerah. Kemudian dilengkapi dengan panduan yang dikeluarkan pada tahun 2004 meliputi: standar mutu dan jangkauan pelayanan serta pengembangan aplikasi (*e-services*), kebijakan tentang kelembagaan, otorisasi, informasi dan keikutsertaan swasta dalam kebijakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan manajemen perubahan, panduan pelaksanaan proyek dan penganggaran *e-government*, *blueprint* aplikasi *e-government* pusat dan daerah. Kemudian pada tahun 2006, pemerintah membentuk Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional (Detiknas) melalui Keppres No. 20 tahun 2006 yang salah satu tugasnya untuk mempercepat pelaksanaan *e-government*.

Sebenarnya, wajah pelayanan publik saat ini sudah lebih baik. Akhir-akhir ini upaya pengembangan *e-government* sedang giat-giatnya dilakukan kalangan birokrasi publik. Kecenderungan birokrasi publik seperti kementerian, lembaga pemerintah non kementerian, pemerintah daerah provinsi, kota dan kabupaten menerapkan *e-government* dalam sistem tata pemerintahan patut diperhatikan dan menarik untuk dikaji.

Berkaitan dengan diberlakukannya otonomi daerah, maka isu yang menarik adalah bagaimana tugas-tugas yang telah diserahkan pusat ke daerah dapat berjalan dengan baik. Untuk melaksanakan tugas dengan baik khususnya pada sektor pelayanan, *e-government* nampaknya bisa dijadikan alternatif.

Meski demikian, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di Kabupaten Bengkalis baru sebatas tahap awal pengembangan *e-government*, yaitu tahap persiapan. Pada dasarnya ada empat tahap pengembangan *e-government*, yakni: (1) Tahap persiapan; (2) Tahap penerapan; (3) Tahap pematangan dan; (4) Tahap pemantapan.

Dalam perkembangannya, sebagian besar tahap pengembangan aplikasi *e-government* yang ada pada saat ini masih berfokus pada penyediaan website dan layanan informasi saja. Sehingga jika suatu pemerintah daerah telah memiliki website, muncul anggapan telah menerapkan aplikasi *e-government*. Padahal konsep *e-government*, tidak saja menampilkan informasi pemerintah melalui layanan website saja, melainkan terjadinya transformasi hubungan antara pemerintah dengan seluruh *stakeholder* yang semula menggunakan media konvensional beralih menggunakan teknologi informasi.

Selanjutnya terkait dengan tahap persiapan *e-government*, di Kabupaten Bengkalis sifatnya baru satu arah saja yakni hanya memberikan informasi kepada *stakeholders* dan belum mencapai hubungan yang interaktif antara pemerintah sebagai pelayan dan masyarakat sebagai pihak yang dilayani.

Pada titik inilah teknologi yang diciptakan untuk mempermudah dan memperbaiki kualitas kehidupan manusia menunjukkan peranannya. Pada dasarnya mayoritas bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya adalah hal-hal yang berkaitan dengan pengumpulan, pengolahan dan penyediaan berbagai data, informasi, pengetahuan maupun kebijakan beserta penyebarannya ke seluruh anggota masyarakat yang membutuhkan, maka teknologi yang paling cocok untuk diterapkan adalah teknologi informasi. Berdasarkan data-data di atas, penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana cara Pemerintah Kabupaten Bengkalis dalam mengembangkan *e-government* dalam pelayanan publik serta endala apa saja yang ditemui dalam mengembangkan pelayanan publik berbasis *e-government* di Kabupaten Bengkalis.

Organisasi di seluruh dunia harus melakukan inovasi strategi agar tidak terlindas oleh pesaing. Selain itu, melakukan inovasi strategi bisa memperoleh keunggulan kompetitif dibandingkan para pesaing (Friedman dan George, 2010). Salah satu inovasi strategi yang paling tepat untuk memperoleh keunggulan kompetitif adalah dengan cara penataan ulang organisasi, dengan melibatkan manfaat dari sistem informasi dan teknologi informasi terhadap proses yang ada dalam organisasi (Hammer dan Champy, 1993).

Perkembangan sistem informasi dan teknologi informasi yang sangat pesat pada saat ini, telah dianggap juga sebagai sumber daya yang sangat penting bagi organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta saat ini (Hammer dan Champy, 1993). Sistem informasi dan teknologi informasi, tidak hanya berperan sebagai suatu dukungan semata, namun juga telah berperan

sebagai *key operational, high potential*, peran strategis dan dapat dimanfaatkan untuk mendukung efektivitas, efisiensi dan produktivitas dalam sebuah organisasi (Wheelan dan Hunger, 2004).

E-government secara umum dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah, yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi dan penyampaian layanan (Forman, 2005). Istilah *e-government* atau *electronic government* merujuk pada penggunaan teknologi informasi oleh organisasi pemerintahan agar organisasi tersebut menjadi lebih efektif dan transparan. Dengan *e-government* diharapkan pelayanan terhadap masyarakat dapat lebih baik, efektivitas internal organisasi pemerintahan semakin meningkat dan akses masyarakat terhadap informasi dalam lingkungan pemerintahan semakin mudah (Kase, 2010).

Pengertian lain disampaikan oleh Hartono (2010) *e-government* merupakan suatu proses sistem pemerintahan dengan memanfaatkan ICT (*Information, Communication and Technology*) sebagai alat untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis dan lembaga pemerintah serta stafnya. Sehingga dapat dicapai efisiensi, efektivitas, transparansi dan pertanggungjawaban pemerintah kepada warganya. Dengan konsep pengembangan menyangkut hubungan *Government to Government* (G2G), *Government to Business* (G2B) dan *Government to Citizens* (G2C).

Sedangkan menurut Hole (2011) secara konseptual konsep dasar dari *e-government* sebenarnya adalah bagaimana memberikan pelayanan melalui

elektronik (*e-services*), seperti melalui internet, jaringan telepon seluler, komputer dan multimedia.

Untuk mengembangkan *e-government* ada empat fase yang diusulkan oleh World Bank (2002), yakni *Presence* (kehadiran), *Interaction* (interaksi), *Transaction* (transaksi) dan *Transformation* (transformasi). Model yang sama dikemukakan oleh *Gartner Research* (Gupta, 2004), mengajukan model *The Value Chain of E-Service*, yang menetapkan empat tahap yang secara khusus dikembangkan dalam konteks *e-governance*.

Keempat fase pengembangan tersebut jika dikontekskan untuk pengembangan situs *web e-government* di Indonesia, meliputi:

1. Kehadiran, yaitu memunculkan situs web daerah di internet. Dalam tahap ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam situs web pemerintah
2. Interaksi, yaitu web daerah yang menyediakan fasilitas interaksi antara masyarakat dan pemerintah daerah. Dalam tahap ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi seperti fasilitas download dan komunikasi email dalam situs web pemerintah
3. Transaksi, yaitu web pemerintah daerah yang selain memiliki fasilitas interaksi juga dilengkapi fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah;
4. Transformasi, yaitu dalam hal ini pelayanan pemerintah meningkat secara terintegrasi (Gupta, 2004).

Sementara, menurut hasil kajian dari *Harvard JFK School of Government*, untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, terdapat tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah *support*, *capacity* dan *value* (Indrajit, 2002).

Pertama, *support*. Tanpa adanya unsur *political will* ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* dapat berjalan mulus. Karena budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen *top down*, maka jelas dukungan implementasi program *e-government* yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi. Yang dimaksud dengan dukungan di sini juga bukanlah hanya pada omongan semata, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk hal-hal sebagai berikut:

1. Disepakatinya kerangka *e-government* sebagai salah satu kunci sukses negara atau pmda dalam mencapai visi dan misi bangsa atau daerahnya sehingga harus diperhatikan prioritas.
2. Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral.
3. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung pencipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-government* (seperti adanya regulasi yang jelas).

4. Disosialisasikannya konsep *e-government* secara merata, kontinyu, konsisten dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

Kedua, *capacity*. Maksud elemen kedua ini adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan impian *e-government* terkait dengan menjadi kenyataan. Ada tiga hal minimum yang harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yakni:

1. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial.
2. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50 persen dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e-government*.
3. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

Perlu diperhatikan di sini bahwa ketiadaan satu atau lebih elemen prasyarat tersebut janganlah dijadikan alasan tertundanya sebuah pemerintah tertentu dalam usahanya untuk menerapkan *e-government*, terlebih-lebih karena banyaknya fasilitas dan sumber daya krusial yang berada di luar jangkauan (wilayah kontrol) pemerintah. Justru pemerintah harus mencari cara yang efektif agar dalam waktu cepat dapat memiliki ketiga prasyarat tersebut, misalnya melalui usaha-usaha kerja sama dengan swasta, bermitra terbaik dari sektor non publik,

mengalihdayakan (kontrak *outsourcing*) berbagai teknologi yang tidak dimiliki dan lain sebagainya.

Ketiga, *value*. Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*). Berbagai inisiatif *e-government* tidak akan berguna jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implelementasi konsep tersebut dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan.

Dengan demikian perpaduan antara ketiga elemen terpenting di atas akan membentuk sebuah pusat syaraf jaringan *e-government* yang akan merupakan kunci sukses utama penjamin keberhasilan.

8. Teori Penerapan

Menurut J.S Badudu dan Sutan Mohammad Zain, penerapan adalah hal, cara atau hasil (Badudu & Zain, 1996:1487). Adapun menurut Lukman Ali, Penerapan adalah mempraktekkan , memasang kan (Ali,1995:1044). Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Adapun unsur-unsur penerapan meliputi :

1. Adanya program yang dilaksanakan

2. Adanya kelompok target, yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut
3. Adanya pelaksanaan, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut (Wahab, 1990:45).

B. Penelitian Terdahulu

Penulis terdahulu ini penulis ambil dari beberapa skripsi terdahulu sebagai panduan untuk penulis mengembangkan dan menggunakan beberapa teori yang di pakai di dalam nya. Dari hasil perbandingan terhadap sumber terdahulu penulis belum menemukan persoalan yang sama terkait dengan apa yang di buat oleh penulis akan tetapi penulis mengambil beberapa bahan panduan untuk lebih 47oci mengembangkan penelitian yang di teliti penulis.

Tabel II.1 : Penelitian Terdahulu

No	Nama peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Loura Hardjloka (2014)	Studi Penerapan e-Government di Indonesia dan negara lainnya sebagai solusi pemberantasan korupsi di sektor publik	Menggunakan metode Penelitian Kualitatif	Pada penelitian
2	Achmad Djunaedi (2002)	Beberapa Pemikiran Penerapan E-Government dalam Pemerintahan Daerah Di Indonesia	Menggunakan Pendekatan Deskriptif Kualitatif	Perbedaan Pada teori yang di gunakan dalam melakukan penelitian
3	Emilsyah Nur (2019)	Penerapan E-Government Publik Pada Setiap SKPD berbasis Pelayanan di Kota Palu	Jenis Penelitian Kualitatif dengan Metode Deskriptif	Pada penelitian ini mempunyai banyak objek dalam penelitian sedangkan Penelitian penulis hanya satu objek penelitian.
4	Alief Reza Gredyansyah	Penerapan e-Government pada dinas Penanaman Modal terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Perizinan)	Sama sama menggunakan teori Lee terkait dengan penerapan E-Government	Pada Peneltian ini membahas terkait dengan Kurangnya Infrastruktur aplikasi e-Pinter, dan penelitian yang di angkat oleh peneliti membahas terkait dengan Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Instansi

B. Kerangka Pikir

Dari beberapa penjelasan konsep teori dan teori dalam studi perpustakaan sebagaimana yang telah dijelaskan di atas, selanjutnya penulis akan merumuskan kerangka 48ocia penelitian tentang Penerapan e-government pada dinas

penanaman modal dan pelayanan satu pintu (dpmpsp) Di kabupaten bengkalis (studi pelayanan perizinan) Adapun kerangka 49ocia penelitian ini dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

Gambar II.I : Kerangka Pikir



D. Konsep Operasional

Untuk mempermudah pelaksanaan penelitian dan untuk menetralsir kesalah pahaman dalam penelitian ini, maka penulis perlu untuk mengoperasionalkan konsep konsep tersebut,antara lain :

1. Pemerintahan adalah sekelompok orang-orang tertentu yang secara baik dan benar serta indah melakukan sesuatu (eksekusi) atau tidak melakukan sesuatu (not to do) dan mengordinasikan, memimpin, dalam hubungan antara dirinya dengan masyarakat, antara departemen dan unit dalam tubuh pemerintahan itu sendiri.
2. Kebijakan adalah sebagai suatu arah tindakan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintahan dalam suatu lingkungan tertentu yang memberikan hambatan-hambatan dan peluang-peluang terhadap kebijakan yang diusulkan untuk menggunakan dan mengatasi dalam rangka mencapai suatu tujuan atau merealisasikan suatu sasaran atau suatu maksud tertentu.
3. Peranan adalah salah satu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh masyarakat sebagai sebuah organisasi. Peran juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial dalam masyarakat.
4. organisasi adalah koordinasi kegiatan manusia yang direncanakan untuk maksud atau tujuan bersama melalui pembagian tugas dan fungsi serta serangkaian wewenang dan tanggung jawab.
5. E- *government* merupakan suatu proses sistem pemerintahan dengan memanfaatkan ICT (*Information, Communication and Technology*) sebagai alat untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis dan lembaga pemerintah serta stafnya

6. Support adalah dukungan di sini juga bukanlah hanya pada omongan semata, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk
7. *capacity*. Maksud elemen kedua ini adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan impian *e-government* terkait dengan menjadi kenyataan
8. *value*. Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*). Berbagai inisiatif *e-government* tidak akan berguna jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implelementasi konsep tersebut.



E. Operasionalisasi Variabel

Tabel II.2 : Operasional Variabel Penerapan E-Government Pada Dinas Penanaman Modal terpadu satu pintu (DPMTSP) di Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Perizinan)

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
Menurut Penerapan e-government Menurut indrajit (2002) <i>government</i> sebenarnya adalah bagaimana memberikan pelayanan elektronik (<i>e-services</i>), melalui internet, jaringan telepon seluler, komputer dan multimedia.	Penerapan E-Government Pada Dinas Penanaman Modal terpadu satu pintu (DPMTSP) di Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Perizinan)	Support	a.adanya sosialisasi terhadap konsep e-government secara merata b. adanya regulasi yang jelas
		Capacity	b. Ketersediaan Sumber daya anggaran yang cukup c. Ketersediaan Sumber daya manusia yang memadai
		value	a.memudahkan masyarakat dalam perizinan

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode Kualitatif dengan tipe deskriptif yaitu memaparkan peristiwa yang terjadi. Penelitian Kualitatif adalah suatu proses yang lebih di maksudkan untuk memahami masalah masalah manusia dalam konteks 53ocial dengan menciptakan dan menyajikan gambaran menyeluruh dan kompleks,melaporkan pandangan dengan rinci dari sumber informan,serta dilakukan secara alamiah tanpa adanya intervensi apapun dari penulis (Creswell.2014;15)

Penelitian Kualitatif merupakan penelitian interpretif, yang di dalamnya peneliti terlibat dalam pengalaman yang berkelanjutan dan terus menerus dengan para partisipan. Keterlibatan inilah yang nantinya memunculkan serangkaian isu-isu strategi,etis, da personal dalam proses penelitian kualitatif (Locke dalam Creswell.2014;229)

Penelitian deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran dan keterangan-keterangan mengenai respon pengguna jasa terhadap peran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu kabupaten Bengkalis.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Bengkalis tepatnya di Kantor Dinas Penanaman Modal terpadu Satu Pintu dan tempat penelitian yang di gunakan untuk mendapatkan data,informasi,keterangan, serta hal hal yang berkaitan dengan kepentingan penelitian sekaligus sebagai tempat dilaksanakannya penelitian, sesuai dengan permasalahan yang di angkat peneliti berkaitan dengan penerapan e-Goverment di Dpmtsp Kabupaten Bengkalis.

C. Informan dan Key Informan

Dalam Penelitian ini yang menjadi sumber informasi penulis adalah informan-informan yang berkompeten dan mempunyai relevansi dengan penelitian ini. Informa dalam penelitian ini adalah pelaku atau orang yang benar-benar tahu dan menguasai masalah serta informasi objek yang ingin di teliti. Teknik penunjukan informan yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik purpose sampling, dengan pertimbangan bahwa informan yang di tunjuk mengetahui serta memahami masalah. Maka , dalam penelitian ini yang menjadi subyek penelitian adalah :

Tabel III.1 Informan Penelitian

No	Informan	Keterangan
1	Kepala Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu	Informan Kunci
2	Sub Bagian Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian	Informan
3	ibuk Hani selaku Masyarakat yang menggunakan aplikasi e pintar di Dpmtsp	Informan
4	Bapak samsudin selaku Masyarakat yang menggunakan aplikasi e pintar di Dpmtsp	Informan

5	Bapak Yanto selaku Masyarakat yang menggunakan aplikasi e pintar di Dpmtsp	informan
---	--	----------

Sumber: Modifikasi Penulis 2021

D. Jenis dan Sumber Data

1) Data Primer

Merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti. Menurut Sugiyono (2012: 137) yang menyatakan bahwa : “Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Data primer diperoleh dari wawancara yang dilakukan.

2) Data Sekunder

Pengertian dari data sekunder menurut Sugiyono (2012: 137) adalah “Sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen”. Data sekunder antara lain disajikan dalam bentuk data-data, dokumen, tabel-tabel mengenai topik penelitian. Data ini merupakan data yang berhubungan secara langsung dengan penelitian yang dilaksanakan dan bersumber dari kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Arikunto (2002: 197) yang dimaksud dengan teknik pengumpulan data adalah “cara yang digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data penelitiannya”. Berdasarkan pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa metode penelitian adalah cara yang dipergunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian.

a. Wawancara

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti baik secara langsung (face to face), melalui telepon atau media lainnya, maupun terlibat secara langsung dalam suatu kelompok tertentu yang terdiri dari enam sampai delapan responden. Pertanyaan yang diberikan dalam wawancara kualitatif umumnya bersifat tidak terstruktur dan bersifat terbuka yang dengan sengaja diciptakan untuk memunculkan pandangan maupun opini dari para responden wawancara (Creswell, 2014:267)

b. Dokumentasi

Menurut Arikunto (2006: 206) “Dokumentasi adalah mencari dan mengumpulkan data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, rapat, agenda dan sebagainya.” Penulis juga berencana mengambil beberapa foto responden sedang mengisi kuisioner sebagai bukti kuisioner telah disebar dengan sebenar-benarnya.

c. Observasi

Sutrisno Hadi (dalam Sugiyono, 2012:145) mengemukakan bahwa, observasi merupakan proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

Observasi yang dilakukan pada penelitian ini yaitu, pengamatan mengenai pelayanan e government pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu dan perkembangannya. Dengan 6 indikator pelayanan, yaitu: kedisiplinan, keprofesionalan, keramahan, kelengkapan sarana dan prasarana, daya tanggap, serta ketepatan lokasi dan waktu bertugas (lembar observasi terlampir).

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah Kualitatif, yaitu melakukan wawancara dengan berbagai narasumber, dan selanjutnya hasil data wawancara akan dianalisis dan di lakukan secara interaktif secara terus menerus pada setiap tahap penelitian sampai tuntas sehingga setelah itu dilakukanlah penarikan kesimpulan dan pemberian saran.

G. Jadwal Waktu Penelitian

Adapun jadwal dan waktu kegiatan penelitian tentang penerapan e-government pada dinas penanaman modal dan pelayanan satu pintu (dpmpsp) di kabupaten bengkalis (studi pelayanan perizinan)

Tabel III.2 Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian Tentang Penerapan e-goverment pada dinas penanaman modal dan pelayanan satu pintu di Kabupaten Bengkalis tahun 2021

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu Ke ...																			
		Februari				Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan UP																				
2	Seminar UP																				
3	Revisi UP																				
5	Rekomendasi Surva'y																				
6	Survey Lapangan																				
8	Penyusunan Hasil Penelitian (Skripsi)																				
9	Konsultasi																				

[illegible]

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Bengkalis

1. Profil Kabupaten Bengkalis

Kabupaten Bengkalis merupakan salah satu kabupaten yang ada di Provinsi Riau, Indonesia. Pada mulanya Kabupaten Bengkalis dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 tahun 1956 Lembaran Negara Nomor 25 tahun 1956 dengan ibukotanya Bengkalis. Pada tahun 1999 Kota Administratif Dumai meningkat statusnya menjadi Kota Dumai. Pada tahun 2000 terjadi lagi pemekaran, Kabupaten Bengkalis dimekarkan menjadi tiga Kabupaten yaitu Kabupaten Bengkalis, Kabupaten Siak dan Kabupaten Rokan Hilir. Dan Pada awal 2009 Kabupaten Bengkalis kembali dimekarkan menjadi Kabupaten Bengkalis dan Kabupaten Kepulauan Meranti.

Wilayah Kabupaten Bengkalis terletak pada bagian pesisir Timur Pulau Sumatera antara 2°7 37,2 - 0°55 33,6 Lintang Utara dan 100°57 57,6- 102°30 25,2 Bujur Timur. Wilayah Kabupaten Bengkalis dialiri oleh beberapa sungai. Diantara sungai yang ada di daerah ini yang sangat penting sebagai sarana perhubungan utama dalam perekonomian penduduk adalah Sungai Siak dengan panjang 300 km, Sungai Siak Kecil 90 km dan Sungai Mandau 87 km. Luas wilayah Kabupaten Bengkalis 7.773,93 km², terdiri dari pulau-pulau dan lautan.

2. Visi dan Misi Kabupaten Bengkalis

Adapun Visi dan Misi Kabupaten Bengkalis tahun 2016-2021 yaitu :

VISI :

"TERWUJUDNYA KABUPATEN BENGKALIS SEBAGAI MODEL NEGERI MAJU DAN MAKMUR DI INDONESIA".

MISI :

1. Terwujudnya pemerintahan yang berwibawa, transparan dan bertanggungjawab serta dapat melaksanakan kepemimpinan dengan bijak, berani dan ikhlas.
2. Terwujudnya pengelolaan seluruh potensi daerah dan sumber daya manusia untuk kemakmuran rakyat.
3. Terwujudnya penyediaan infrastruktur yang berkualitas untuk kesejahteraan rakyat.

Dalam rangka menjadikan Kabupaten Bengkalis sebagai negeri yang maju dan makmur, Kabupaten Bengkalis akan dibagi menjadi empat pusat kegiatan pembangunan secara spasial, yakni:

1. Gerbang Utama. Fokus menjadikan Pulau Bengkalis sebagai Pusat Pemerintahan, Pusat Pendidikan Terpadu dan Pusat Pengembangan Budaya Melayu Serumpun.
2. Gerbang Laksamana. Fokus menjadikan Kecamatan Bukit Batu dan Kecamatan Siak Kecil sebagai Kawasan Industri Wisata Religius, Pelabuhan ekspor-impor, pusat pengembangan pertanian, perkebunan dan peternakan modern yang pro rakyat.
3. Gerbang Permata. Fokus menjadikan Kecamatan Mandau dan Kecamatan Pinggir sebagai Pusat Pengembangan Industri, Pertambangan, Perdagangan, Ketenagakerjaan, Peternakan, Pertanian dan Perkebunan.
4. Gerbang Pesisir. Fokus untuk menjadikan Pulau Rupat sebagai pusat pariwisata unggulan daerah, perkebunan, peternakan, kelautan dan perikanan.

B. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP) Kabupaten Bengkalis

1. Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP) Kabupaten Bengkalis

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP) Kabupaten Bengkalis merupakan salah satu instansi pemerintahan di Kabupaten Bengkalis

yang sudah menerapkan e-government. Adapun sekilas tentang DPMPSP Kabupaten Bengkalis yaitu Penanaman Modal berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2007 merupakan salah satu urusan yang menjadi urusan Kabupaten/Kota, untuk penyederhanaan dan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimatkan Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Bidang Penanaman Modal serta peraturan perundang-undangan lainnya.

Adapun website yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP) Kabupaten Bengkalis yaitu “dpmpsp.bengkaliskab.go.id”. untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar IV.1: Halaman Website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP) Kabupaten Bengkalis



Sumber : dpmpsp.bengkaliskab.go.id

Berdasarkan tampilan halaman depan website DPMPSP yang ditunjukkan seperti pada gambar diatas, adapun menu yang bisa diakses pada website DPMPSP Kabupaten Bengkalis (dpmpsp.bengkaliskab.go.id) yaitu antara lain:

1. Beranda
2. Profil Kabupaten Bengkalis
 - Peta Wilayah
 - Gambaran Umum
 - Lambang Daerah
 - Visi dan Misi
3. Profil DPMPSP
 - Sekilas DPMPSP
 - Visi dan Misi
 - Tugas Pokok dan Fungsi
 - Peraturan Perundang-undangan
 - Indikator Kinerja Utama (IKU)
 - Laporan Kinerja (LKj)
 - Perjanjian Kinerja (PK)
 - Rencana Strategis (Renstra)
 - Rencana Kerja (Renja)
 - Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP)
4. Peluang Investasi
 - Sektor Pertanian dan Perkebunan
 - Sektor Pariwisata
 - Sektor Pendidikan
 - Sektor Air Bersih
 - Sektor Kelautan dan Perikanan
 - Sektor Pembangkit Listrik
 - Sektor Kesehatan
 - Sektor Lainnya
5. SPP
 - Bidang Perizinan Jasa Usaha
 - Bidang Perizinan Tertentu
6. SOP
 - Prosedur Pelayanan Melalui Kajian Teknis
 - Prosedur Pelayanan Tidak Melalui Kajian Teknis
7. Data dan Informasi
 - Survey Kepuasan Masyarakat
 - Rekapitulasi Perizinan
 - Rekapitulasi Pengaduan
 - Realisasi Investasi
 - Standar Pelayanan Minimal
 - Informasi Hotel
8. Bukutamu.

Adapun kata sambutan yang terpapar pada halaman depan website DPMPSP Kabupaten Bengkalis yakni dpmpsp.bengkaliskab.go.id yang disampaikan langsung oleh Kepala DPMPSP Kabupaten Bengkalis yakni Basuki Rakhmad, AP, M.Si adalah sebagai berikut :

“Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas terlaksananya pengembangan Website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP) Kabupaten Bengkalis merupakan perpanjangan tangan pemerintah untuk memfasilitasi dan mempromosikan daerah Kabupaten Bengkalis serta berkomitmen melayani investor dengan cara menyajikan informasi yang akurat tentang perizinan, nonperizinan, potensi ekonomi, dan sektor-sektor yang diunggulkan. Kami berharap website ini dapat berfungsi sebagai referensi bagi investor sehingga dapat berinvestasi di Kabupaten Bengkalis.”

“Sebagai Kepala DPMPSP, kami ingin menyampaikan bahwa kami siap untuk melayani dan memfasilitasi semua pihak yang berminat untuk melakukan pengurusan perizinan dan nonperizinan serta untuk menanamkan modalnya dan melaksanakan kegiatan bisnis di Kabupaten Bengkalis, bekerja sama membangun yang berkelanjutan dan berawasan lingkungan. Hal ini sesuai dengan Misi Kedua Pemerintah Kabupaten Bengkalis yakni **"Terwujudnya Pengelolaan Seluruh Potensi Daerah dan Sumber Daya Manusia untuk Kemakmuran Rakyat"**.

“Kami menyadari masih terdapat kekurangan dalam pengembangan website ini, untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun demi perbaikan website ini akan kami terima dengan senang hati, semoga website ini dapat bermanfaat sebagaimana yang diharapkan. Wassalamualaikum Wr. Wb.”

2. **Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP) Kabupaten Bengkalis**

Selanjutnya adapun visi dan misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP) Kabupaten Bengkalis mempunyai visi dan misi sebagai berikut :

VISI :

"Terwujudnya Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terbaik Serta Peningkatan Investasi Tahun 2021".

MISI :

- Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Dan Dunia Usaha;
 - Tujuan : Terwujudnya Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan
- Meningkatkan Kapasitas Sumber Daya Manusia Menjadi Berkualitas Dan Sarana Dan Prasarana Yang Memadai;
 - Tujuan : Terwujudnya Aparatur Kinerja Yang Berkualitas Dan Sarana Prasarana Yang Memadai
- Meningkatkan Kerjasama Dan Koordinasi Dengan Instansi Yang Terkait Dalam Rangka Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan, Serta Investasi ;
- Mempromosikan Potensi Dan Peluang Investasi Melalui Penyajian Data Dan Informasi Kabupaten Bengkalis.

MAKLUMAT PELAYAN :

- Melakukan Pelayanan Dengan Responsif, Akuntabel, Melayani, Arif Dan Harmonis;
- Selalu Bekerja Ikhlas, Senyum Dan Sopan Santun Dalam Memberikan Pelayanan;
- Melakukan Peningkatan Kompetensi Dan Profesionalisme Sumber Daya Manusia Serta Menyediakan Sarana Dan Prasarana Yang Memadai Dalam Pelayanan.

3. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP) Kabupaten Bengkalis

Adapun tugas pokok dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis Tertuang pada Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Eselonering, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Serta Tata Kerja pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

a. Kepala Dinas

Tugas Pokok :

Mempunyai tugas membantu Bupati, melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu.

Fungsi :

- Perumusan kebijakan teknis penyelenggaraan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu;
- Pelaksanaan dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu;
- Penyelenggaraan pelayanan administrasi Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu;
- Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu;
- Pengendalian pelaksanaan Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu;
- Pelaksanaan dan pengembangan sistem informasi penyelenggaraan Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu;
- Pembinaan dalam rangka pelaksanaan tugas dan pencapaian tujuan organisasi; dan
- Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati.

b. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha

Tugas Pokok :

Merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan tugas.

Fungsi :

- Perencanaan program dan kegiatan di bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha yang meliputi pelayanan Perizinan dan Non Perizinan bidang pendidikan, kesehatan, sosial, pemberdayaan masyarakat dan desa, pengendalian penduduk dan keluarga berencana, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, perdagangan, perindustrian, tenaga kerja, transmigrasi, administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, komunikasi dan informatika, koperasi, usaha kecil dan menengah, kepemudaan dan olahraga, kebudayaan dan pariwisata;
- Pelaksanaan pengumpulan data dan informasi, peraturan perundang-undangan dan kebijakan teknis yang berkaitan dengan pemrosesan hingga penerbitan Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha;

- Penyusunan petunjuk teknis dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha;
- Pelaksanaan verifikasi dan pemrosesan pelayanan administrasi Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- Pelaksanaan kegiatan peninjauan lapangan dan penilaian teknis bersama instansi terkait, sesuai dengan standar operasional prosedur, dan menyiapkan berita acara hasil pemeriksaan permohonan Perizinan dan Non Perizinan sebelum dikeluarkan izin sebagaimana mestinya;
- Pelaksanaan koordinasi bersama tim teknis dengan instansi terkait dan lembaga lainnya dalam rangka proses pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Jasa Usaha;
- Pelaksanaan kajian terhadap peraturan perundang-undangan terkait Perizinan dan Non Perizinan jasa usaha;
- Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala.

c. Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Tertentu

Tugas Pokok :

Merencanakan, melaksanakan, memberi tugas, memberi petunjuk, mengatur, mengevaluasi, dan melaporkan penyelenggaraan tugas.

Fungsi :

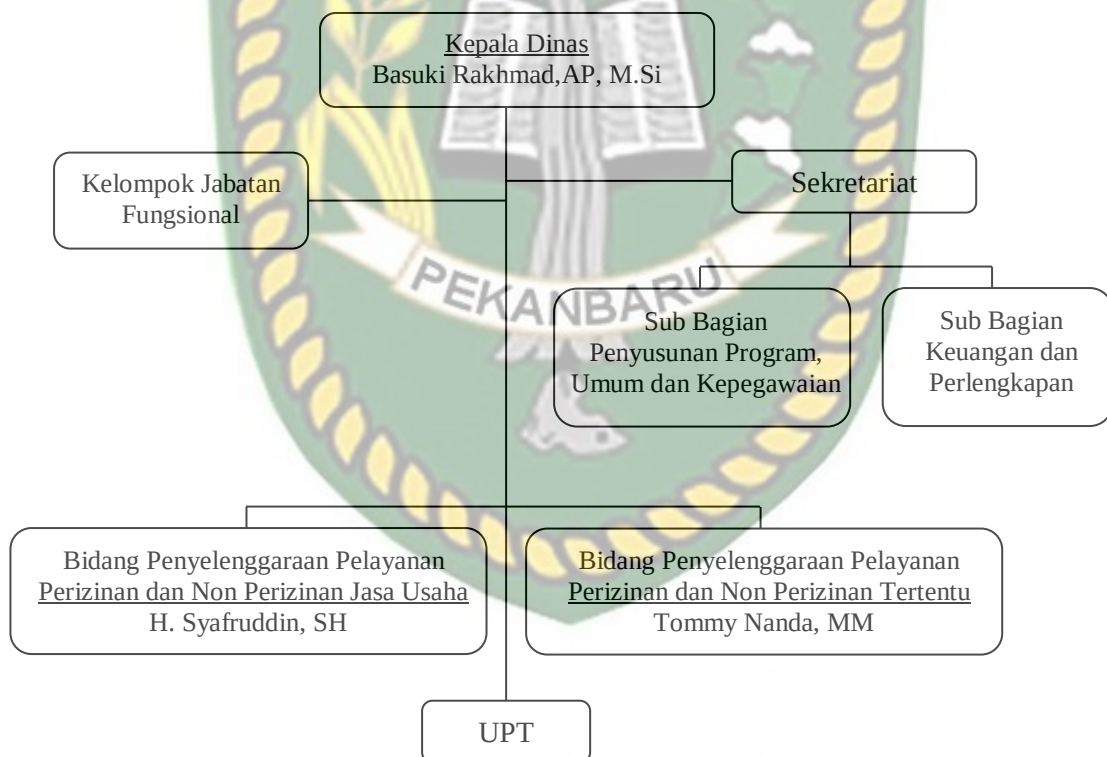
- Perencanaan program dan kegiatan dibidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan tertentu yang meliputi pelayanan Perizinan dan Non Perizinan bidang penanaman modal, pekerjaan umum dan penataan ruang, perumahan dan kawasan permukiman, pertanahan, statistik, pesandian, ketenteraman dan ketertiban serta perlindungan masyarakat, perhubungan, kelautan dan perikanan, perpustakaan, kearsipan, lingkungan hidup, kehutanan, pertanian, pangan serta energi dan sumber daya mineral;
- Pelaksanaan pengumpulan data dan informasi, peraturan perundang-undangan dan kebijakan teknis yang berkaitan dengan pemrosesan hingga penerbitan Perizinan dan Non Perizinan tertentu;
- Penyusunan petunjuk teknis dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Perizinan dan Non Perizinan tertentu;
- Pelaksanaan verifikasi dan pemrosesan pelayanan administrasi Perizinan dan Non Perizinan tertentu, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- Pelaksanaan kegiatan peninjauan lapangan dan melakukan penilaian teknis bersama instansi terkait, sesuai dengan standar operasional prosedur, dan menyiapkan berita acara hasil pemeriksaan permohonan Perizinan dan Non Perizinan sebelum dikeluarkan izin sebagaimana mestinya;

- Pelaksanaan koordinasi bersama tim teknis dengan instansi terkait dalam proses pelayanan Perizinan dan Non Perizinan tertentu;
- Pelaksanaan kajian terhadap peraturan perundang-undangan terkait Perizinan dan Non Perizinan tertentu; dan
- Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala.

4. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP) Kabupaten Bengkalis

Adapun struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP) Kabupaten Bengkalis dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar IV.2 : Bagan Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP) Kabupaten Bengkalis



Sumber : DPMPSP Kabupaten Bengkalis.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam pelaksanaan penelitian yang mengangkat judul tentang penerapan E-Government Pada Dinas Penanaman Modal terpadu satu pintu (DPMTSP) di Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Perizinan). Penelitian ini mengambil data yang dibutuhkan dalam hal mengambil kesimpulan. Adapun data dan hasil informan yang dilakukan dalam penelitian ini akan dipaparkan sebagai berikut :

A. Identitas Informan

Pada bab ini akan disajikan beberapa hal yang berkaitan dengan identitas informan dan hasil jawaban yang diperoleh dari hasil wawancara dari informan. Dalam pelaksanaan wawancara yang sudah disajikan kepada informan, maka langkah awal yang harus dipenuhi mengetahui identitas informan, identitas informan merupakan keterangan yang diperoleh dari informan sebagai sumber memperoleh data dan informasi. Penelitian sangat penting dijelaskan identitas informan penelitian agar pembacanya merasa yakin bahwa penelitian itu adalah asli dan hasilnya dapat di pertanggung jawabkan karena penelitian yang jelas, pasti telah sesuai dengan substansi penelitiannya.

Dalam penelitian tentang penerapan E-Government Pada Dinas Penanaman Modal terpadu satu pintu (DPMTSP) di Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Perizinan). ini penulis akan menjelaskan mengenai identitas informan yang diteliti. Hal-hal yang akan dijelaskan pada pembahasan ini adalah mengenai identitas informan pada table dibawah ini :

1. Jenis Kelamin Informan

Data informan menurut jenis kelamin ini perlu diturunkan sebagai bulan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi variabel penelitian, khususnya dalam mengetahui sejauh mana tentang penerapan E-Government Pada Dinas Penanaman Modal terpadu satu pintu (DPMTSP) di Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Perizinan),Distriusi Informan menurut jenis kelamin dapat dilihat pada tabel ini :

Table V.I : Jenis kelamin Informan

NO	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	4	90 %
2	Perempuan	1	10 %
Jumlah		5	100%

Sumber: Hasil olahan data lapangan penelitian, 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat berdasarkan jenis kelamin informan dalam penelitian ini yaitu informan yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 4 orang , dan informan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 1 orang dengan Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan Informan dalam penelitian ini di dominasi oleh laki-laki.

2. Tingkat Pendidikan Informan

Secara teoritis pendidikan terakhir akan mempengaruhi seseorang dalam memberikan jawaban sesuai dengan pemahaman yang dilakukan pada saat dilakukan penelitian. Mengingat penelitian merupakan penelitian lapangan dengan melibatkan beberapa unsur, maka informan berdasarkan pendidikan terakhir dapat dijelaskan pada tabel berikut :

Tabel V. 2 : Identitas Informan Menurut Tingkat Pendidikan

NO	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	SMP	-
2	SMA	-
3	S1	4
6	S2	1
Jumlah		5

Dari tabel diatas dapat dilihat dengan jelas bahwa tingkat pendidikan informan dalam penelitian ini sangat bervariasi, sarjana strata satu sebanyak 4 orang dan tingkat pendidikan S2 berjumlah 1 orang dan . Maka dari gambaran tersebut dapat diketahui bahwa Informan paling banyak adalah Sarjana dan S1 yaitu sebanyak 4 orang.

3. Umur Informan

Dalam menentukan informan, usia juga menjadi faktor penting untuk mempertimbangkan jawaban yang diberikan akan mempengaruhi seseorang dalam menentukan pilihan. Semakin tinggi tingkat usia maka keputusan yang diambil sehubungan dengan jawaban yang diinginkan akan semakin baik atau tepat dengan pemikiran yang matang.

Selanjutnya tingkat usia sangat mempengaruhi seseorang dalam melakukan setiap aktifitas dalam hidupnya, dikarenakan tingkat usia selalu dijadikan indikator dalam menentukan produktif atau tidaknya seseorang, dan juga mempengaruhi pola pikir dan standart kemampuan fisik dalam suatu pekerjaan. Tingkat usia informan dalam penelitian ini dapat diterangkan dalam tabel dibawah ini :

Tabel V.3 Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Umur

No	Tingkat Umur	Jumlah	Persentase
1.	21 – 30	0	-
2.	31 – 40	2	30%
3.	41 – 50	3	70%
Jumlah		5	100 %

Sumber : Hasil Penelitian, 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa informan yang berumur 31-40 tahun sebanyak 2 orang atau 30%, yang berumur 41-50 tahun sebanyak 3 orang atau 70%,Jadi berdasarkan gambaran tersebut dapat ketahui bahwa rata-rata informan dalam penelitian ini relative sudah dewasa yaitu 41-50 orang yang di jadikan informan sebanyak 3 orang atau 70% sudah berumur 41-50 tahun.

B. Penerapan E-Goverment Pada Dinas Penanaman Modal terpadu satu pintu (DPMTSP) di Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Perizinan).

Menurut J.S Badudu dan Sutan Mohammad Zain, penerapan adalah hal, cara atau hasil (Badudu & Zain, 1996:1487). Adapun menurut Lukman Ali, Penerapan adalah mempraktekkan , memasang kan (Ali,1995:1044). Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan.

Sementara, menurut hasil kajian dari *Harvard JFK School of Government*, untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, terdapat tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-

masing elemen sukses tersebut adalah *support*, *capacity* dan *value* (Indrajit, 2002).

Pertama, *support*. Tanpa adanya unsur *political will* ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* dapat berjalan mulus. Karena budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen *top down*, maka jelas dukungan implementasi program *e-government* yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi. Yang dimaksud dengan dukungan di sini juga bukanlah hanya pada omongan semata.

Kedua, *capacity*. Maksud elemen kedua ini adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan impian *e-government* terkait dengan menjadi kenyataan.

Ketiga, *value*. Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*). Berbagai inisiatif *e-government* tidak akan berguna jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implelementasi konsep tersebut dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan.

Dengan demikian perpaduan antara ketiga elemen terpenting di atas akan membentuk sebuah pusat syaraf jaringan *e-government* yang akan merupakan kunci sukses utama penjamin keberhasilan.

Untuk melihat Penerapan E-Government Pada Dinas Penanaman Modal terpadu satu pintu (DPMTSP) di Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Perizinan). maka penulis uraikan hasil dari wawancara terhadap Informan berdasarkan indikator penelitian sebagai berikut :

1. Support

Menurut (Indrajit, 2002). *support*. Tanpa adanya unsur *political will* ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* dapat berjalan mulus. Karena budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen *top down*, maka jelas dukungan implementasi program *e-government* yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi. Yang dimaksud dengan dukungan di sini juga bukanlah hanya pada omongan semata, Support adalah dukungan di sini juga bukanlah hanya pada omongan semata, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk. Pada indikator Suport dalam Penerapan E-Government Pada Dinas Penanaman Modal terpadu satu pintu (DPMTSP) di Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Perizinan) terdapat beberapa sub indikator terkait, antara lain, adanya sosialisasi terhadap konsep *e-government* secara merata dan adanya regulasi yang jelas.

1. Adanya sosialisasi terhadap konsep e- government

Dalam menjalankan sebuah kebijakan, sosialisasi sangat dibutuhkan dalam pelaksanaannya, khususnya berkaitan dengan penelitian ini terkait dengan Penerapan E-Government Pada Dinas Penanaman Modal terpadu satu pintu (DPMTSP) di Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Perizinan)., sebelumnya

harus mensosialisasikan terlebih dahulu kepada masyarakat, dengan tujuan mengerti akan kebijakan yang akan di laksanakan oleh instansi tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Sampir bagian Pelayanan , pengaduan dan perizinan, Pada tanggal 16 November 2021 , mengatakan :

“untuk sosialisasi tentu iya kami lakukan sosialisasi, yang mana dengan adanya aplikasi e pintar, masyarakat merasa terbantu dikarenakan proses perizinan lebih mudah dan tidak perlu datang ke kantor lagi, masyarakat tinggal mengupload berkas atau data serta dokumen, sebelumnya masyarakat harus memastikan dokumen yang akan di upload itu benar atas keasliannya, jadi dengan adanya e-pintar baik masyarakat atau kalangan pelaku usaha dan juga mahasiswa seperti kamu untuk perizinan riset , jadi kesimpulannya dengan adanya aplikasi e-pintar masyarakat khususnya masyarakat kabupaten bengkalis lebih mudah untuk pengurusan perizinan lebih mudah karena aplikasi e-pintar ini.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat kita ketahui bahwa terkait dengan sosialisasi aplikasi e-pintar ini, DPMPTSP telah mensosialisasikan aplikasi tersebut kepada masyarakat, yang mana aplikasi ini bisa memudahkan masyarakat, khususnya warga kabupaten bengkalis dalam melakukan perizinan di kabupaten bengkalis, yang mana masyarakat tidak perlu lagi ke kantor untuk pengurusan, masyarakat dan pelaku usaha tinggal mengupload berkas yang di butuhkan di aplikasi e-pintar tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak yanto salah satu masyarakat yang menggunakan aplikasi e-Pintar, Pada tanggal 16 November 2021 , mengatakan :

“menurut saya sendiri, terkait dengan sosialisasi terhadap aplikasi e-pintar ini tidak merata yang di lakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu ini, karena masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui secara jelas penggunaan dari aplikasi ini, terkhusus untuk masyarakat yang berada di luar pulau bengkalis juga merasakan kesulitan dalam penggunaa aplikasi ini sendiri, sehingga bisa di nilai, penggunaan aplikasi e-pintar ini kurang maksimal”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat di ketahui terkait dengan sosialisai pada aplikasi e-pintar ini, bahwa masyarakat menilai sosialisasi yang diberikan kurang maksimal dikarenakan masih terdapat masyarakat yang kurang mengerti dalam penggunaan aplikasi ini.

2. Adanya regulasi yang jelas

Dalam pelaksanaan sebuah kebijakan atau program harus lah mempunyai dasar aturan atau regula yang jelas, khususnya terkait dengan penerapan e-goverment dalam penggunaan aplikasi e-pintar ini juga harus di dukung oleh regulasi yang jelas, Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Sampir bagian Pelayanan , pengaduan dan perizinan, Pada tanggal 16 November 2021 , mengatakan :

“terkiat dengan regulasinya, setiap tahun kita melakukan evaluasi,untuk dalam aplikasi e-pintar untuk regulasi sesuai dengan peraturan perundangan yang ada, yang mana aplikasi e-pintar ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat kita ketahui bahwa terkait dengan regulasi, DPMPSTP memberikan informasi bahwa kebijakan e-goverment melalui penerapan aplikasi e-pintar ini telah terdapat regulasinya dan setiap tahunnya

melakukan evaluasi untuk hasil dari penggunaan aplikasi tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak yanto salah satu masyarakat yang menggunakan aplikasi e-Pintar, Pada tanggal 16 November 2021 , mengatakan :

“terkait dengan regulasi kami tidak mengetahui secara jelas untuk itu, kami selaku pelaku usaha hanya meminta agar terkait dengan perizinan lebih di permudah, dan untuk penggunaan aplikasi e pintar ini, walaupun mereka mengatakan kebijakan ini mempermudah masyarakat, tapi tanpa adanya bimbingan dan informasi dalam penggunaannya, masyarakat juga akan bingung dalam menggunakannya, ditambah dengan terkadang halaman wibesite e-pintar itu eror, ini juga menghambat masyarakat dalam pengurusan perizinan online”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat di ketahui bahwa masyarkat tidak mengetahui regulasi tentang penerapan e-goverment khususnya pada penggunaan aplikasi e-pintar.

Berdasarkan hasil observasi peneliti dilapangan bahwasannya, masih banyak masyarakat khususnya para pelaku usaha tidak mengetahui cara penggunaan dari aplikasi e-pintar ini , yang di harapkan bisa memudahkan masyarakat, namun kenyataannya masih banyak para pelaku usaha tidak memahami penggunaannya.

2. Capacity

Menurut (Indrajit, 2002). *capacity*. Maksud elemen kedua ini adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan impian *e-government* terkait dengan menjadi kenyataan. Pada indikator Suport dalam Penerapan E-Government Pada Dinas Penanaman Modal terpadu satu pintu (DPMTSP) di Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Perizinan) terdapat

beberapa sub indikator terkait, antara lain, ketersediaan anggaran yang cukup dan ketersediaan sumber daya manusia yang memadai.

1. Ketersediaan anggaran yang cukup

Menurut Mardiasmo, 2009 ketersediaan Anggaran adalah pernyataan mengenai estimasi kinerja yang hendak dicapai dalam periode waktu tertentu yang dinyatakan dalam ukuran, Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Sampir bagian Pelayanan, pengaduan dan perizinan, Pada tanggal 16 November 2021, mengatakan :

“untuk hambatan dalam pelaksanaan aplikasi e-pintar itu, tidak terlalu signifikan, tapi dalam pelaksanaannya pasti kita dalam menjalankan aplikasi e-pintar terdapat beberapa hambatan, seperti ketika mengupload berkas atau dokumen bagi pelaku atau pemohon kadang terkendala oleh jaringan, tapi terkait dengan anggaran biaya, pemerintah daerah kabupaten bengkalis, tidak ada masalah, pemerintah daerah sangat mensupport kebijakan ini.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui terkait dengan ketersediaan anggaran ini dalam pelaksanaan e-government pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu ini tidak terdapat hambatan, untuk anggaran biaya instansi ini sangat di suport dan didukung oleh pemerintah daerah setempat Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak yanto salah satu masyarakat yang menggunakan aplikasi e-Pintar, Pada tanggal 16 November 2021, mengatakan :

“untuk masalah anggaran kami selaku pelaku usaha tidak mengetahuinya sama sekali, yang kami ketahui saat ini dalam pelaksanaan aplikasi e-pintar

ini belum sepenuhnya maksimal dikarenakan masih terdapat hambatan seperti jaringan yang down, sehingga menghambat kami dalam mengunggah berkas atau dokumen yang di perlukan, kami sangat mengharapkan , agar Dinas Penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu bisa mengatasi gangguan seperti ini , karena hal ini bisa menghambat para pelaku usaha yang ingin mengurus perizinan di Kabupaten Bengkalis”

Berdasarkan hasil wawancara oleh salah satu masyarakat yang menggunakan aplikasi e-pintar bahwa dalam pelaksanaannya aplikasi ini masih terdapat beberapa hambatan seperti jaringan yang tidak suport sehingga membuat masyarakat sulit untuk mengakses halaman wibesite tersebut dan tidak bisa meng upload berkas yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa selain terkait dengan ketidak pemahaman penggunaa aplikasi e pintar tersebut, masyarakat juga mengalami kendala seperti, jaringan sehingga para pelaku usaha terhambat dalam proses pengurusan beberapa pelayanan di aplikasi epintar tersebut.

2. Ketersediaan Sumber daya manusia yang memadai

Menurut Mathis dan Jackson (2006:3), sumber daya manusia adalah suatu rancangan dari berbagai system formal pada sebuah organisasi dengan tujuan memastikan penggunaan dari keahlian manusia secara efektif serta efisien untuk mencapai tujuan organisasi sesuai dengan keinginan. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Sampir bagian Pelayanan , pengaduan dan perizinan, Pada tanggal 16 November 2021 , mengatakan :

“iya, kita saat ini didukung oleh sumber daya, bisa di katakan yang memadai lah, karena Sebelum membuat e-Pinter, ada sosialisasi terlebih

dahulu kepada internal, , kita ingin memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengurus perizinannya, kita memang sepakat dengan kawan-kawan disini mengenai apa bentuk yang akan kita buat untuk memberikan kemudahan dalam mengurus perizinan itu, Dan setelah e-pinter ini jadi, kita ada melakukan sosialisasi kepada masyarakat, baik melalui website, baik kegiatan-kegiatan di kecamatan ada juga.. Kemudahan yang didapat oleh pengguna e-Pinter adalah bisa diakses dimana saja dan kapan saja mereka mau, yang penting jaringannya sama-sama bagus dan mendukung”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa terkait dengan ketersediaan sumber daya manusia dalam pelaksanaan e-government di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis ini, telah didukung oleh SDM yang memadai, yang mana sebelum di bentuk aplikasi e-pinter tersebut, instansi tersebut telah mensosialisasi secara internal terkait dengan aplikasi e-pinter tersebut, juga di dukung oleh teknisi IT yang memadai untuk meminimalisir terjadi gangguan yang bisa menghambat pelaksanaannya. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak yanto salah satu masyarakat yang menggunakan aplikasi e-Pinter, Pada tanggal 16 November 2021 , mengatakan :

“ menurut saya, saya juga tidak mengetahui apakah dalam penerapan aplikasi e-pinter untuk pengurusan perizinan dan non perizinan telah didukung oleh staf atau sumber daya manusia yang memadai, karena kami masih sering mengalami hambatan-hambatan dalam pelaksanaannya, yaa sama seperti tadi masih terkait dengan jaringan lah, ini sangat menghambat urusan kami”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat di ketahui bahwa dalam pelaksanaannya aplikasi ini masih terdapat beberapa masalah yang bisa menghambat urusan para pelaku usaha dalam pengurusan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Bengkalis.

Berdasarkan hasil observasi peneliti dilapangan bahwa sumber daya manusia pada Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu ini, kurang maksimal, sehingga selaku instansi terkait belum bisa memberikan pemahaman secara jelas kepada pelaku usaha/masyarakat yang ingin menggunakan aplikasi e pintar.

3. Value

Menurut (Indrajit, 2002). Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*). Berbagai inisiatif *e-government* tidak akan berguna jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implelementasi konsep tersebut. . Pada indikator Suport dalam Penerapan E-Goverment Pada Dinas Penanaman Modal terpadu satu pintu (DPMTSP) di Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Perizinan) terdapat beberapa sub indikator terkait, yaitu, memudahkan masyarakat dalam perizinan.

1. Memudahkan masyarakat dalam perizinan

Setiap kebijakan yang di buat oleh pemerintah , harus mengedepankan kepentingan masyarakat, terkait dengan pelaksanaan kebijakan pelayanan secara online oleh Dinas Penanaman modal dan Pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten

Bengkalis , yakni penggunaan aplikasi e-pintar , yang mana visi dan misi dalam pelaksanaan kebijakan ini adalah Terwujudnya Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terbaik Serta Peningkatan Investasi Tahun 2021 di Kabupaten bengkalis, Berdasarkan hasil wawancara dengan Sub Bagian Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian, Pada tanggal 16 November 2021 , mengatakan :

“ini sangat memudahkan bagi masyarakat kabupaten bengkalis khususnya para pelaku usaha, untuk para pelaku usaha tidak perlu lagi datang ke kantor, sudah cukup hanya mengklik laman wibe kita www.dpmpptsp.bengkalis.go.id disana terdapat syarat untuk mengurus izinya baik, dalam hal perizinan dan non perizinan dilama web tersebut telah terlampir, dan juga terdapat jenis jenis perizinan yang juga terlampir di laman wibesite tersebut.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa kebijakan e-goverment yang dilakukan oleh DPMPPTSP Kabupaten Bengkalis, ini dinilai memudahkan masyarakat khususnya pelaku usaha dalam pengurusan perizinan dan non perizinan di kabupaten bengkalis, karena para pelaku usaha hanya tinggal meng akses halaman wibesite resmi DPMPPTSP , dan didalamnya telah terlampir beberapa persyaratan yang di perlukan, para pelaku usaha tidak lagi perlu kentor.

Kesimpulan secara Keseluruhan dari Penerapan E-Goverment Pada Dinas Penanaman Modal terpadu satu pintu (DPMTSP) di Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Perizinan).pertama , pada indikator Suport, bahwasannya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah mensosialisasikan aplikasi ini kepada masyarakat, namun masyarakat menilai bahwasanya

pemerintah melalui instansi DPMPSTP belum maksimal dikarenakan masih terdapat para pelaku usaha yang belum mengetahui penggunaan dari aplikasi ini. Kedua, pada indikator Capacity bahwasannya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu satu pintu dalam menjalankan kebijakan e-goverment dalam pelaksanaan aplikasi e-pintar ini, pemerintah telah di dukung oleh anggaran yang memadai dari Pemda setempat, dan juga untuk SDM mereka telah di dukung oleh staf dan teknisi yang memadai namun tidak menutup kemungkinan dalam pelaksanaannya, masih terdapat gangguan dan hambatan seperti dalam hal sarana dan prasarana seperti jaringan dan server yang sering down atau gangguan yang mana bisa menghambat urusan para pelaku usaha dalam mengurus perizinan di Kabupaten Bengkalis, Ketiga , indikator Value, bahwa kebijakan e-goverment yang dilakukan oleh DPMPSTP Kabupaten Bengkalis, ini dinilai memudahkan masyarakat khususnya pelaku usaha dalam pengurusan perizinan dan non perizinan di kabupaten bengkalis, karena para pelaku usaha hanya tinggal mengakses halaman website resmi DPMPSTP , dan didalamnya telah terlampir beberapa persyaratan yang di perlukan, para pelaku usaha tidak lagi perlu kentor.

C. Faktor Penghambat Dalam Penerapan E-Government Pada Dinas Penanaman Modal terpadu satu pintu (DPMTSP) di Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Perizinan).

1. Kurangnya sosialisasi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dalam pelaksanaan kebijakan e-goverment terkait dengan penggunaan aplikasi e-Pinter dalam pengurusan layanan Perizinan dan Non Perizinan di Kabupaten Bengkalis, sehingga masyarakat

khususnya para pelaku usaha masih bingung dalam menggunakan aplikasi tersebut

2. Masih terdapat gangguan berupa jaringan dan server down sehingga menghambat masyarakat dalam mengurus beberapa layanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Bengkalis.



BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan penulis pada bab V hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan terkait dengan Penerapan E-Government Pada Dinas Penanaman Modal terpadu satu pintu (DPMTSP) di Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Perizinan), bahwa dalam penelitian ini terdapat 3 indikator yaitu, Suport, Capacity dan Value.

Pertama, Indikator Suport . bahwasannya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah mensosialisasikan aplikasi ini kepada masyarakat, namun masyarakat menilai bahwasanya pemerintah melalui instansi DPMPSTP belum maksimal dikarenakan masih terdapat para pelaku usaha yang belum mengetahui penggunaan dari aplikasi ini.

Kedua, Indikator Capacity. bahwasannya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu satu pintu dalam menjalankan kebijakan e-goverment dalam pelaksanaan aplikasi e-pintar ini, pemerintah telah di dukung oleh anggaran yang memadai dari Pemda setempat, dan juga untuk SDM mereka telah di dukung oleh staf dan teknisi yang memadai namun tidak menutup kemungkinan dalam pelaksanaannya, masih terdapat gangguan dan hambatan seperti dalam hal sarana dan prasarana seperti jaringan dan server yang sering down atau gangguan yang mana bisa menghambat urusan para pelaku usaha dalam mengurus perizinan di Kabupaten Bengkalis.

Ketiga, Indikator Value. bahwa kebijakan e-goverment yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Bengkalis, ini dinilai memudahkan masyarakat khususnya pelaku usaha dalam pengurusan perizinan dan non perizinan di kabupaten bengkalis, karena para pelaku usaha hanya tinggal meng akses halaman wibesite resmi DPMPTSP , dan didalamnya telah terlampir beberapa persyaratan yang di perlukan, para pelaku usaha tidak lagi perlu kentor.

B. Saran

1. Disarankan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk lebih merata dalam mensosialisasikan aplikasi e-Pintar Kepada masyarakat, Khususnya masyarakat Kabupaten Bengkalis, sehingga masyarakat atau pelaku usaha tidak bingung dalam menggunakan aplikasi ini.
2. Disarankan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis untuk lebih memperhatikan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan aplikasi e-Pintar ini, sehingga aplikasi ini bisa berjalan dengan maksimal terhindar dari gangguan seperti jaringan dll, yang bisa menghambat urusan masyarakat dalam melakukan Perizinan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Rokhman, 2008. *Customer Service Pemerintah Melalui E-Government: The 2nd National Conference UKWMS Surabaya, 6 September 2008*.
- Bauer, C., & Scharl, A. (2010). *Quantitive evaluation of Web site content and structure*.
- Lee, N.Y. (2009). *Modul 3 Penerapan E- Government*. APCICT.
- Masyhur, F. (2014). *Kinerja Website Resmi Pemerintah Provinsi di Indonesia*.
- Mc. Leod, R.Jr. (2008), *Management Informatika System*, 6th Ed. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- O'Brien, J. A. (2007). *Pengantar Sistem Informasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Panopoulou, E., Tambouris, E., & Tarabanis, K. (2008). *A framework for evaluating web sites of public authorities*.
- Projono, O.S dan Pranarka, A.M.W (2006). *Pemberdayaan: Konsep, Kebijakan dan implementasi.CSIS; Jakarta h.: 269: 1-4*.
- Sitokdana, M. N. N. (2015). *Evaluasi Implementasi eGovernment Pada Situs Web Pemerintah Kota Surabaya, Medan, Banjarmasin, Makassar dan Jayapura*.
- Slamet, Abdul Razak bin Hamdan, Aziz Deraman (2007). *Rekontruksi dan Reformasi Menuju Percepatan Target e-Government di Indonesia, Jurnal Prosiding Konferensi Nasional Sistem Informasi, Bandung*.
- Sutarman, S.Kom. (2008), *Membangun Aplikasi Web dengan PHP dan MySQL, Graha Ilmu, Yogyakarta*.
- National Office for the Information Economy (NOIE). 2002. *Commonwealth of Australia and DMR Consulting E-Government Benefits Study*.
- New Zealand Government. 2001. *Report on New Zealand e-Government Strategy*.

Peoplesoft White Paper Series. 2001. *Guideline for Building e-Government, Best Practices for e-Government Implementations.*

Proudfoot, Scott. 2003. Inc. *Weighing e-Government.* Hillwatch

Purbo, Onno W. *Akankah e-Government Memecahkan Masalah Indonesia.*

Jurnal

Hardjaloka, L. (2014). Studi penerapan e-government di indonesia dan negara lainnya sebagai solusi pemberantasan korupsi di sektor publik. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 3(3), 435-452.

Djunaedi, A. (2002, October). Beberapa Pemikiran Penerapan e-Government dalam Pemerintahan Daerah di Indonesia. In *Seminar Nasional E-Government & Workshop Linux. Fakultas MIPA UGM. Yogyakarta* (Vol. 30).

Nur, E. (2014). Penerapan e-government publik pada setiap skpd berbasis pelayanan di kota palu. *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik*, 18(3).

Peraturan Perundang-undangan

Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 6 Tahun 2015 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Teknologi Informasi dan Keterbukaan

Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 85 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi