

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

---

---

**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN  
PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU DAN TENAGA KERJA (DPMPTSPTK) KABUPATEN  
KUANTAN SINGINGI**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Ilmu Pemerintahan  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau



**Ahmad Abdul Aziz  
NPM : 157310402**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

**PEKANBARU**

**2022**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Nama : Ahmad Abdul Aziz  
NPM : 157310402  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Penerapan *E-government* Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Kuantan Singingi

Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing bab dan sub-bab dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diuji dalam sidang ujian konferehensif.

Pekanbaru, April 2022

Menyetujui,  
Ketua Program Studi  
Ilmu Pemerintahan

Pembimbing

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

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

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

Nama : Ahmad Abdul Aziz  
NPM : 157310402  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Penerapan *E-government* Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPK) Kabupaten Kuantan Singingi

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Konferehensif Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana.

Pekanbaru, 22 Juni 2022

Ketua



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

Sekretaris



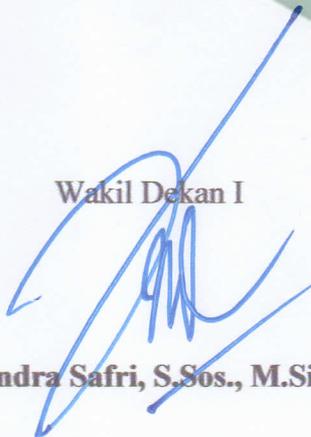
**Rijalul Fikri, S.Sos., MA**

Anggota



**Budi Mulianto, S.IP., M.Si**

Wakil Dekan I



**Indra Safri, S.Sos., M.Si**

Perpustakaan Universitas Islam Riau  
Dokumen ini adalah Arsip Miik :

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**NOMOR : 35/UIR-FS/KPTS/2022**  
**TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA**

**DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**Menimbang** : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.  
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.

**Mengingat** : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional  
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi  
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.  
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR  
5. SK Rektor UIR Nomor: 117/UIR/KPTS/2012, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.

**Memperhatikan** : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

**MEMUTUSKAN**

**Menetapkan** : 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama : Ahmad Abdul Aziz  
N P M : 157310402  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Penerapan E governance dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja ( DPMPTSPK ) Kabupaten Kuantan Singingi.

**Struktur Tim :**

1. Dr. Rangi Ade Febrian, S.IP., M.Si.	Sebagai Ketua merangkap Penguji
2. Rijalul Fikri, S.Sos., MA.	Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
3. Budi Muliando, S.IP., M.Si.	Sebagai Anggota merangkap Penguji
4. Sadriah Lahamid, S.Sos., M.Si.	Sebagai Notulen

2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.

3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 15 Juni 2022

Dekan,

  
**Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si.**  
NPK : 080102337

Tembusan Disampaikan Kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi .....
4. A r s i p -----sk.penguji-----

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

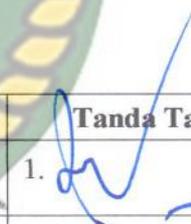
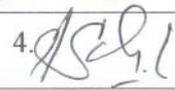
---

**BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI**

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 585 /UIR-Fs/Kpts/2022 tanggal 15 Juni 2022 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 16 Juni 2021 jam 09.00 – 10.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Ahmad Abdul Aziz  
NPM : 157310402  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : **Penerapan E Governan dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja ( DPMPTSPK ) Kabupaten Kuantan Singingi.**

Nilai Ujian : Angka : " 00 " ; Huruf : " B+ "  
Keputusan Hasil Ujian : **Lulus** / Tidak Lulus / Ditunda  
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si.	Ketua	1. 
2.	Rijalul Fikri, S.Sos., MA.	Sekretaris	2. 
3.	Budi Mulianto, S.IP., M.Si.	Anggota	3. 
4.	Sadriah Lahamid, S.Sos., M.Si.	Notulen	4. 

Pekanbaru, 16 Juni 2022  
An. Dekan,

  
**Indra Safri, S.Sos., M.Si.**  
Wakil Dekan I Bid. Akademik

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Ahmad Abdul Aziz  
NPM : 157310402  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Penerapan *E-government* Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPK) Kabupaten Kuantan Singingi

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat disahkan sebagai sebuah Karya Ilmiah.

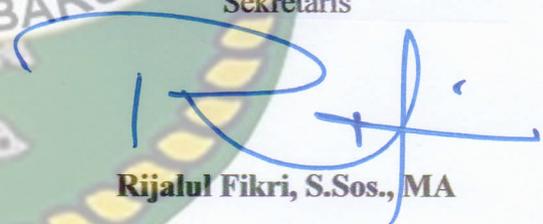
Pekanbaru, 22 Juni 2022

Ketua



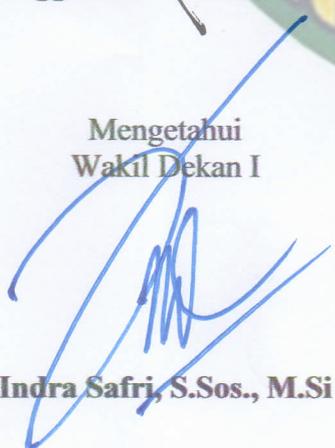
**Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si**

Sekretaris



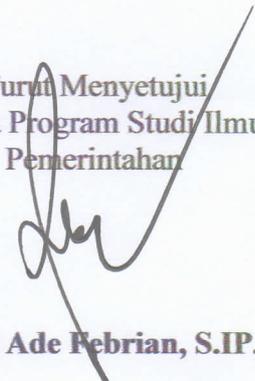
**Rijalul Fikri, S.Sos., MA**

Mengetahui  
Wakil Dekan I



**Indra Safri, S.Sos., M.Si**

Turut Menyetujui  
Ketua Program Studi Ilmu  
Pemerintahan



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

## PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian konferehensif Skripsi yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ahmad Abdul Aziz  
NPM : 157310402  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Penerapan *E-government* Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Kuantan Singingi.

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

1. Bahwa, naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konferensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara Rakyat Indonesia.

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

Pekanbaru, 18 Juni 2022  
Pelaku Pernyataan,

*Materai*

Ahmad Abdul Aziz

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum, wr.wb...*

Puji syukur penulis atas terealisasinya Skripsi yang berjudul “Penerapan *E-government* Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPK) Kabupaten Kuantan Singingi” sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana pada jenjang pendidikan strata 1 (S1) Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau. Serta dengan senantiasa mengucap *alhamdulillahirabbil 'alamin*, karena penulis masih berkesempatan dan mempunyai kekuatan untuk tetap sanggup dalam menjalankan tugas-tugas keseharian. Tentu saja keberhasilan tersebut tidaklah terlepas dari nafas ridho, taufiq, hidayah yang sengaja dihembuskan Allah SWT.

Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih yang tak terhingga atas bantuan yang telah diberikan kepada penulis dalam penyelesaian penyusunan Skripsi ini kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materi, yaitu kepada yang terhormat:

- 1) Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah menyediakan fasilitas dan kesempatan kepada penulis menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.
- 2) Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan studi.

- 3) Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan sekaligus Dosen Pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya ditengah kesibukan, namun selalu memberikan masukan, dorongan dan saran demi memberikan konsep penelitian, sehingga peneliti termotivasi untuk menyelesaikan Skripsi ini.
- 4) Bapak Rijalul Fikri, S.Sos., MA selaku Sekretaris Penguji, Bapak Budi Muliando, S.IP., M.Si selaku Anggota Penguji dan juga Ibu Sadriah Lahamid, S.Sos., M.Si selaku Notulen yang telah bersedia meluangkan waktu dengan memberikan saran, arahan dan perbaikan sehingga skripsi ini menjadi jauh lebih baik lagi.
- 5) Bapak dan Ibu seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah membekali peneliti dengan segala ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat, terima kasih atas bimbingan serta pembelajarannya selama ini.
- 6) Seluruh Staf dan Karyawan Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang banyak membantu dan memberikan kemudahan dalam mengurus segala dokumen persyaratan akademik kegiatan perkuliahan.
- 7) Seluruh Pegawai dan staf di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Kuantan Singingi yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk mengumpulkan data-data penelitian.

- 8) Kedua orang tua yang paling dibanggakan, saudara kerabat beserta seluruh keluarga besar atas segala do'a dan dukungan moril dan materil yang terus diberikan sehingga Skripsi ini dapat selesai dengan baik.
- 9) Bapak Kepala Desa Sungai Sirih yang telah membantu dan juga memotivasi penulis agar Skripsi ini dapat selesai sesuai dengan yang diharapkan.
- 10) Rekan-rekan seperjuangan Mahasiswa dan Mahasiswi Ilmu Pemerintahan Angkatan 2015/2016 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu atas segala kebersamaan, bantuan, dukungan dan kesediaan telah membantu peneliti dalam kegiatan akademik perkuliahan.

Sesungguhnya peneliti menyadari bahwa dalam Skripsi ini mungkin masih ditemui kekurangan. Hal ini peneliti sadari karena keterbatasan dan kemampuan dari peneliti, untuk itu kritik dan saran sangat dinantikan sebagai bahan perbaikan. Peneliti juga mengakui bahwa penyusunan Skripsi ini mungkin masih jauh dari pada kesempurnaan. Maka dari itu, demi kesempurnaan dan untuk menambah wawasan serta pengetahuan, peneliti mengharapkan kepada pembaca untuk memberikan tanggapan dan masukan yang barang tentu menjadi hal yang sangat berguna dan berharga bagi peneliti.

*Wassalamualaikum, wr.wb...*

Pekanbaru, 18 Juni 2022  
Penulis,

Ahmad Abdul Aziz  
NPM. 157310402

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN TIM PENGUJI</b> .....	<b>iii</b>
<b>SK PENGUJI DAN BERITA ACARA</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>vi</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xvi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	25
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	25
<b>BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR</b> .....	<b>27</b>
A. Studi Kepustakaan .....	27
1. Konsep Ilmu Pemerintahan .....	27
2. Konsep Pemerintahan Daerah .....	30
3. Konsep Pelayanan .....	30
4. Konsep Inovasi Pelayanan .....	32
5. Konsep <i>E-government</i> .....	35
B. Penelitian Terdahulu .....	42
C. Kerangka Pikir .....	46
D. Konsep Operasional .....	47
E. Operasional Variabel .....	49
F. Teknik Pengukuran .....	50
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>55</b>
A. Tipe Penelitian .....	55
B. Lokasi Penelitian .....	55
C. Populasi dan Sampel .....	55
D. Teknik Penetapan Sampel .....	56
E. Jenis dan Sumber Data .....	57
F. Teknik Pengumpulan Data .....	58
G. Teknik Analisis Data .....	59
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b> .....	<b>60</b>
A. Gambaran Umum DPMPSTPK Kabupaten Kuantan Singingi .....	60

B.	Visi dan Misi DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi.....	61
C.	Struktur Organisasi DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi.....	62
<b>BAB V</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>64</b>
A.	Identitas Responden.....	64
1.	Jenis Kelamin Responden .....	64
2.	Usia Responden .....	65
3.	Pendidikan Responden .....	65
4.	Pekerjaan Responden .....	66
B.	Penerapan <i>E-government</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Kuantan Singingi.....	67
1.	Pengunjung.....	67
2.	Konten .....	70
3.	Interaktivitas.....	73
4.	Kegunaan.....	75
5.	Inovasi .....	78
6.	Rekapitulasi .....	81
C.	Faktor Yang Menghambat Penerapan <i>E-Government</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Kuantan Singingi.....	82
1.	Terbatasnya sumber daya yang dimiliki.....	82
2.	Minimnya sosialisasi kepada masyarakat.....	84
<b>BAB VI</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>88</b>
A.	Kesimpulan.....	88
B.	Saran.....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>90</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1 : Jenis-Jenis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Online SIPPADU yang ada pada DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi.....	17
Tabel I.2 : Persyaratan dan Mekanisme Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi.....	20
Tabel II.1 : Operasionalisasi Variabel Penelitian Tentang Penerapan <i>E-government</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Kuantan Singingi ..	49
Tabel III.1 : Informan dan Key Informan Penelitian tentang Penerapan <i>E-government</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Kuantan Singingi ..	56
Tabel V.1 : Distribusi Jenis Kelamin Responden.....	64
Tabel V.2 : Distribusi Usia Responden .....	65
Tabel V.3 : Distribusi Pendidikan Responden.....	66
Tabel V.4 : Distribusi Pekerjaan Responden.....	66
Tabel V.5 : Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Pengunjung.....	68
Tabel V.6 : Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Konten .....	70
Tabel V.7 : Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Interaktivitas.....	74
Tabel V.8 : Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Kegunaan .....	76
Tabel V.9 : Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Inovasi .....	78
Tabel V.10 : Rekapitulasi Hasil Kuesioner .....	81
Tabel V.11 : Data Jumlah PNS di DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2022 .....	83
Tabel V.12 : Data Kegiatan/ Program Pengembangan Sistem Informasi Teknologi DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2021 .....	85

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar I.1 : Halaman Website Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Kuantan Singingi .....	11
Gambar I.2 : Bagan Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Kuantan Singingi .....	14
Gambar I.3 : Halaman Website SIPPADU Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Kuantan Singingi .....	16
Gambar I.4 : Alur Pengajuan Perizinan dan Non Perizinan Secara Online Melalui Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU).....	22
Gambar I.5 : Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2015 - 2020.....	23
Gambar II.1: Bagan Kerangka Pikir Penelitian Penerapan <i>E-government</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Kuantan Singingi .....	46
Gambar IV.1: Struktur Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Kuantan Singingi.....	63
Gambar V.1 : Hasil <i>Search Engine</i> dan Layanan Pengaduan .....	80

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Daftar Kuesioner
- Lampiran 2. Daftar Wawancara
- Lampiran 3. Rekapitulasi Hasil Kuesioner
- Lampiran 4. Foto Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 5. Surat Riset Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 213/E-UIR/27-FS/2022 Tentang Permohonan Rekomendasi Riset
- Lampiran 6. Surat Rekomendasi Pemerintah Provinsi Riau, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor: 503/DPMPTSP/Non Izin-Riset/45410 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset/ Pra riset dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi
- Lampiran 7. Surat Rekomendasi Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Nomor: 48/DPMPTSP-PTSP/1.04.02.02/2022 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset/ Pra riset dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Tugas Akhir
- Lampiran 8. Surat Keterangan Balasan Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Nomor: 070/DPMPTSPTK-PTSP/97 Tentang Keterangan Penelitian

**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA (DPMPTSPTK) KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

**ABSTRAK**

Ahmad Abdul Aziz

Kata Kunci : E-Government, Pelayanan Perizinan

Salah satu upaya peningkatan pelayanan perizinan di DPMPTSPTK Kuantan Singingi adalah dengan menerapkan *e-government* melalui pengurusan perizinan dan non perizinan secara online yang dapat diakses pada website SIPPADU (Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis penerapan *E-government* Dalam meningkatkan pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Kuantan Singingi beserta faktor penghambatnya. Metode penelitian ini kuantitatif, dengan memberikan kuesioner kepada 33 orang sampel selanjutnya data yang didapat dianalisis secara deskriptif persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Secara keseluruhan penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Kuantan Singingi mendapatkan total skor 1.964 terletak pada interval antara 1.486 – 2.079 sehingga tergolong “Cukup Baik”. Hal ini disebabkan karena masih terdapat indikator yang masih tergolong cukup baik yaitu pada indikator konten, website SIPPADU dianggap belum mampu membantu pengunjung memenuhi kebutuhannya. Pada indikator interaktivitas, website SIPPADU dianggap belum mampu meningkatkan partisipasi publik. Pada indikator inovasi, website SIPPADU meskipun sudah memiliki layanan *search engine* tetapi tidak berfungsi maksimal dan juga masih belum adanya fasilitas *faq (frequently asked questions)*. 2) Faktor penghambat terdiri dari terbatasnya sumber daya yang dimiliki dan minimnya sosialisasi kepada masyarakat.

**IMPLEMENTATION OF E-GOVERNMENT IN IMPROVING LICENSING SERVICES AT CAPITAL INVESTMENT ONE DOOR INTEGRATED AND LABOR SERVICE (DPMPTSPTK) KUANTAN SINGINGI REGENCY**

**ABSTRACT**

Ahmad Abdul Aziz

*Keywords: E-Government, Licensing Services*

*One of the efforts to improve licensing services at DPMPTSPTK Kuantan Singingi is implementing e-government through online licensing and non-licensing management which can be accessed on the SIPPADU website (Integrated Licensing Service Information System). The purpose of this study was to determine and analyze implementation of e-government in improving licensing services at Capital Investment One Door Integrated and Labor Service (DPMPTSPTK) Kuantan Singingi Regency and its inhibiting factors. This research method is quantitative, by giving questionnaires to 33 samples, then the data obtained is analyzed by descriptive percentage. The results of the study shown: 1) Overall, the implementation of e-government in improving licensing services at Capital Investment One Door Integrated and Labor Service (DPMPTSPTK) Kuantan Singingi Regency got a total score of 1.964 located between 1.486 – 2.079 interval so it is classified as "Good Enough". This is because there are indicators that are still quite good, namely the content indicators, the SIPPADU website is considered not able to help visitors meet their needs. In the interactivity indicator, the SIPPADU website is considered unable to increase public participation. In terms of innovation indicators, although the SIPPADU website already has a search engine service, it does not function optimally and there is still no faq facility (frequently asked questions). 2) The inhibiting factors consisted of limited resources and the lack of socialization to the community.*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Indonesia adalah Negara Kesatuan yang berbentuk Republik. Negara Kesatuan Republik Indonesia di bagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah itu dibagi atas kabupaten/kota tiap Provinsi. Kabupaten dan Kota itu mempunyai pemerintahan Daerah yang diatur dengan undang-undang, hubungan wewenang antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah Provinsi serta Kabupaten/Kota dengan memperhatikan kekhususan dan keberagaman Daerah.

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 pemeritahan 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.

Sesuai dengan Pasal 12 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, jenis Urusan Pemerintahan wajib yang berkaitan dengan Pelayanan dasar meliputi :

- a. Pendidikan;
- b. Kesehatan;
- c. Pekerjaan umum dan penataan ruang;
- d. Perumahan rakyat dan kawasan permukiman;
- e. Ketentraman ,Ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat; dan
- f. Sosial.

Urusan Pemerintahan Wajib yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar sebagaimana di atur dalam Pasal 12 ayat (2) meliputi:

- a. Tenaga kerja;
- b. Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
- c. Pangan;
- d. Pertanahan;
- e. Lingkungan Hidup
- f. Administrasi Kependudukan dan Pencatatan sipil;
- g. Pemberdayaan masyarakat dan pencatatan sipil;
- h. Pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
- i. Perhubungan;
- j. Komunikasi dan informatika;
- k. Koprasi,usaha kecil ,dan menengah;
- l. Penanaman Modal;
- m. Kemudahan dan olahraga;
- n. Statistik;
- o. Persadian;
- p. Kebudayaan;
- q. Perpustakaan; dan
- r. Kearsipan

Sedangkan Urusan Pemerintahan Pilihan sebagaimana di atur dalam pasal 12 ayat (3) meliputi :

- a. Kelautan dan perikanan
- b. Pariwisata

- c. Pertanian;
- d. Kehutanan;
- e. Energi dan sumber daya mineral;
- f. Perdagangan;
- g. Perindustrian; dan
- h. Transmigrasi.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (*Information and Communication Technology/ICT*) di dunia telah semakin luas. Hal ini dapat dilihat dari penggunaan ICT yang tidak terbatas pada bidang perdagangan saja, melainkan juga dalam bidang-bidang lain, seperti bidang pendidikan, bidang pertahanan dan keamanan negara, sosial dan sebagainya.

Dalam tujuannya memperbaiki kualitas layanan publik, meningkatkan efisiensi dan transparansi, serta banyak manfaat positif lainnya maka *e-government* merupakan sesuatu yang perlu untuk dilakukan oleh organisasi pemerintahan. *E-government* menjadi sangat populer sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (ICT).

*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.

Pelaksanaan prinsip *Good Governance and Clean Government* dilakukan melalui penerapan prinsip prinsip akuntabilitas dan pengelolaan sumber daya secara efisien, serta mewujudkannya dengan tindakan dan peraturan yang baik dan tidak berpihak (*independen*), serta menjamin terjadinya interaksi ekonomi dan social antara para pihak terkait (*stakeholders*) secara adil, transparan, profesional, dan akuntabel. Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih perlu didukung dengan pengelolaan keuangan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Sehingga dengan Prinsip good governance and clean governance akan terwujud tata pemerintahan yang baik dan bersih.

Pelayanan masyarakat yang menggunakan sistem berbasis teknologi informasi secara online atau e-goverment dalam program Riau Go IT di Provinsi Riau hingga Oktober 2016 sudah mencapai 80 persen. Artinya Riau sudah memasuki zona integritas pelayanan bahkan presentase pencapaian *e-government* itu akan meningkat lagi menyusul adanya penambahan sejumlah peralatan baru. Dengan adanya *e-government* tersebut maka semua perencanaan sudah terintegrasi dengan baik melalui masing-masing website dalam rangka meningkatkan komunikasi antar Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkup Pemrov Riau. Riau Go IT merupakan terobosan baru yang diciptakan untuk

memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menggunakan sistem berbasis Teknologi Informasi secara online. Pelayanan tersebut untuk kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi dan pelayanan maksimal.

Sedangkan fungsi *e-government* adalah dapat meningkatkan pelayanan publik, mempermudah koordinasi antara pemerintah pusat hingga ke pemerintah desa. Sementara itu, Riau Go IT merupakan motto *tagline* Provinsi Riau dalam bidang informasi dan teknologi untuk meningkatkan pelayanan dan transparansi kepada masyarakat hingga ke pedesaan menuju daerah provinsi yang cerdas akan teknologi.

Dengan demikian, melalui upaya memperbaiki kualitas layanan kepada stakeholders serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, pemerintah dapat mewujudkan secara nyata konsep kebijakan yang baik dan pemerintahan bersih. Untuk mendukung gerakan Riau Go IT, Pemerintah provinsi Riau menyediakan fasilitas online untuk masyarakat luas seperti website, yaitu [www.riau.go.id](http://www.riau.go.id). Pada website tersebut masyarakat dapat mengupdate atau melihat informasi tentang kegiatan pemerintah Provinsi Riau, seperti informasi dan kegiatan SKPD, website dan email SKPD, gallery foto dan video, transparansi pengelolaan anggaran daerah dan lainnya. Artinya masyarakat tidak perlu lagi repot untuk mencari informasi tentang kegiatan pemerintah provinsi Riau hanya dengan membuka akses internet di website [www.riau.go.id](http://www.riau.go.id) sesuai dengan bidang yang dibutuhkan.

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 Kuantan Singingi 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 Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPK) Kabupaten Kuantan Singingi.

Unit Pelayanan Terpadu (UPT) diresmikan pada tanggal 28 Desember 2007, dengan Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 13 Tahun 2006 tentang Unit Pelayanan Terpadu dan Keputusan Bupati Kuantan Singingi Nomor 190 Tahun 2007 Tentang Pedoman Unit Pelayanan Terpadu. Dengan keluarnya Peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, Unit Pelayanan Terpadu (UPT) berubah menjadi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu mulai Januari 2009 berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2008 tentang Organisasi & Tata Ruang Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Kuantan Singingi. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kuantan Singingi.

Sesuai dengan semua potensi yang ada di Kabupaten Kuantan Singingi 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.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang sistem Perencanaan Pembangunan Nasional dan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2008 tentang tahapan, tata cara penyusunan, pengendalian dan evaluasi pelaksanaan rencana pembangunan daerah, Visi adalah rumusan umum mengenai keadaan yang diinginkan pada akhir periode perencanaan. Visi Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi adalah: “Terwujudnya Kabupaten Kuantan Singingi yang Unggul, Sejahtera, dan Agamis di Provinsi Riau.”

Adapun makna pernyataan Visi Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi di atas adalah sebagai berikut:

1. Unggul adalah peningkatan kemampuan perekonomian masyarakat, derajat kesehatan, mutu pendidikan, infrastruktur dan pariwisata.
2. Sejahtera adalah suatu kondisi masyarakat dalam keadaan makmur yang tidak lagi memikirkan kebutuhan dasar, dalam kehidupan tentram, tertib, dan harmonis.
3. Agamis adalah suasana kehidupan sosial kemasyarakatan yang rukun dan damai dalam menjalankan ajaran agama yang dianutnya.

Selanjutnya adapun Misi Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi Tahun adalah sebagai berikut :

1. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih dengan pelayanan publik yang prima;
2. Meningkatkan sumberdaya manusia yang sehat, cerdas dan produktif;
3. Mengembangkan perekonomian masyarakat yang mandiri dan berdaya saing guna meningkatkan kualitas hidup masyarakat berbasis pertanian dan pariwisata;
4. Meningkatkan tata kelola sumber daya alam berdasarkan perencanaan tata ruang yang berwawasan lingkungan;
5. Meningkatkan pembangunan infrastruktur yang berkualitas dan merata;

6. Meningkatkan suasana kehidupan yang agamis dan melestarikan nilai-nilai budaya.

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Kuantan Singingi merupakan salah satu instansi pemerintahan di Kabupaten Kuantan Singingi yang sudah menerapkan *e-government*. Berdasarkan Pasal 350 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dinyatakan bahwa :

1. Kepala Daerah wajib memberikan pelayanan perizinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan,
2. Dalam memberikan pelayanan perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Daerah membentuk unit pelayanan terpadu satu pintu.
3. Pembentukan unit pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana yang dimaksudkan pada ayat (2) berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Kepala daerah yang tidak memberikan pelayanan perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif.

Kemudian diperjelas melalui Pasal 39 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, yang menyatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan nonperizinan kepada masyarakat, daerah membentuk unit pelayanan terpadu satu pintu daerah kabupaten/kota yang melekat pada dinas daerah kabupaten/kota yang menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang penanaman modal.

Adapun website yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Kuantan Singingi yaitu “[dpmptsptk.kuansing.go.id](http://dpmptsptk.kuansing.go.id)”. untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut ini :

**Gambar I.1 : Halaman Website Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Kuantan Singingi**



Sumber : [dpmptsptk.kuansing.go.id](http://dpmptsptk.kuansing.go.id)

Berdasarkan tampilan halaman depan website DPMPTSPTK yang ditunjukkan seperti pada gambar diatas, adapun menu yang bisa diakses pada website DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi ([dpmptsptk.kuansing.go.id](http://dpmptsptk.kuansing.go.id)) yaitu antara lain:

1. Beranda
2. Pelayanan
  - Perizinan (SIPPADU)
  - Non Perizinan (SIPPADU)
  - Perizinan (OSS)
3. Tentang Kami
  - Profil Kuantan Singingi
  - Sejarah DPMPTSPTK
  - Visi dan Misi
  - Struktur Organisasi
  - Pejabat Struktural
  - Tugas dan Fungsi
4. Informasi

- KBLI 2017
  - Standar dan Prinsip Pelayanan
  - SKM
  - Layanan Pengaduan
  - Renstra DPMPTSPK
  - Berita
  - Video Kegiatan
  - Foto Kegiatan
  - Mekanisme Pengaduan
  - Mekanisme Perizinan
  - Maklumat Pelayanan
  - Realisasi Investasi
  - Data dan Informasi
5. Download
- SOP OSS
  - Regulasi

Selanjutnya Visi merupakan rumusan arah pandang yang berdasarkan kondisi umum, potensi, permasalahan dan tantangan yang dihadapi oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja. Adapun Visi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPK) Kabupaten Kuantan Singingi adalah : “Terwujudnya Iklim Investasi Yang Kondusif, Pelayanan Prima Dan Tenaga Kerja Yang Profesional.”

Kemudian Misi adalah sesuatu yang harus diemban atau dilaksanakan oleh instansi sebagai penjabaran visi yang telah ditetapkan sebelumnya. Misi merupakan kristalisasi dari keinginan menyatukan langkah dan gerak untuk mewujudkan visi yang telah ditetapkan.

Adapun Misi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPK) Kabupaten Kuantan Singingi adalah :

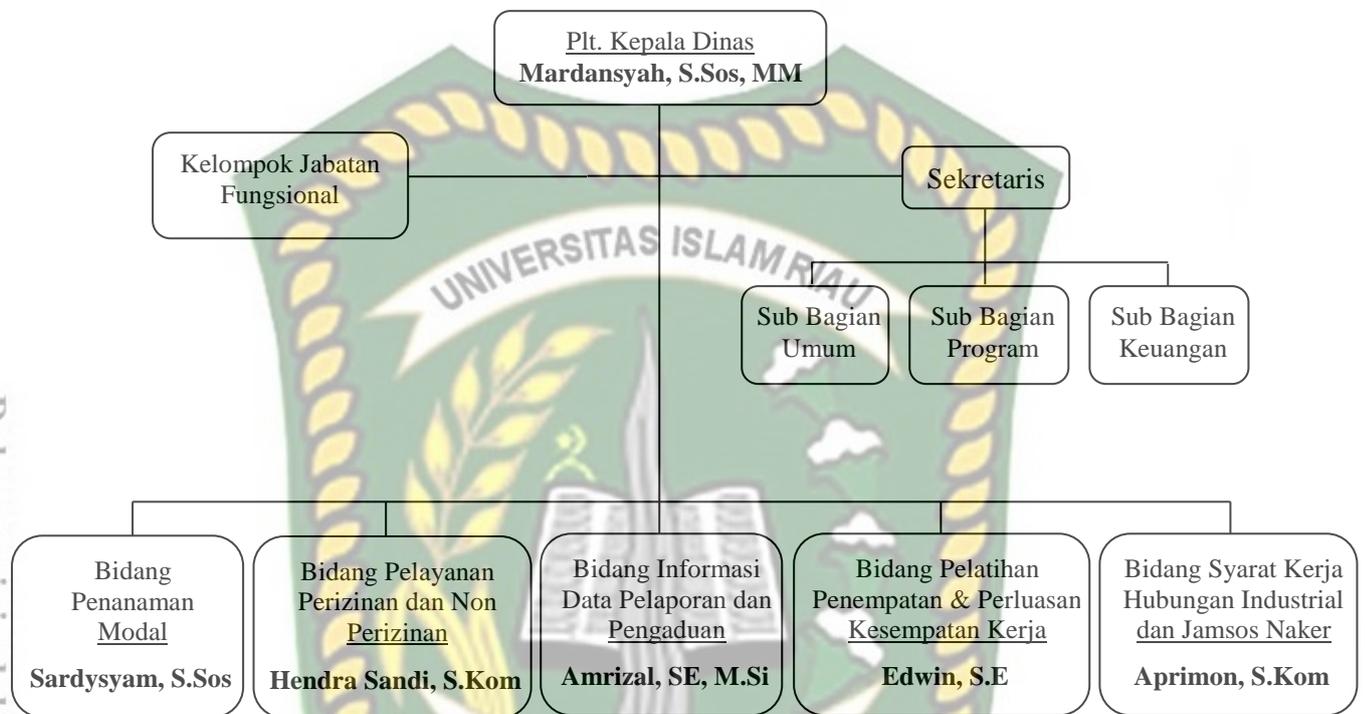
1. Meningkatkan pelayanan prima dengan melaksanakan fungsi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

2. Mengembangkan sistem informasi di bidang penanaman modal PTSP dan tenaga kerja yang akurat melalui teknologi.
3. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) menjadi aparatur yang profesional, jujur dan akuntabel.
4. Merumuskan kebijakan yang mendorong pertumbuhan investasi.
5. Menciptakan iklim investasi yang kondusif guna peningkatan peluang investasi.
6. Meningkatkan pengenalan produk dan komoditi unggulan daerah.
7. Meningkatkan penanganan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan.
8. Mewujudkan kompetensi dan produktivitas tenaga kerja dan pembangunan ketenagakerjaan melalui perluasan lapangan kerja, penempatan tenaga kerja dan peningkatan kesempatan kerja.
9. Mewujudkan hubungan industrial yang dinamis dan dialogis

Selanjutnya Motto adalah semboyan yang merupakan cerminan jiwa, semangat dan tekad yang menjadi dasar langkah dan gerak segenap aparatur pelayanan. Adapun Motto Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi adalah : Melayani Dengan Cinta (Cepat, Integritas, Nyaman, Transparan, dan Akuntabel).

Adapun struktur organisasi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat pada gambar berikut ini :

**Gambar I.2: Bagan Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Kuantan Singingi**



Sumber : DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi

Kabupaten Kuantan Singingi 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 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 Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Kuantan Singingi 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.

Selain itu Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi juga telah mengimplementasikan penerapan Tanda Tangan Elektronik untuk perizinan dan nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja. DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi merupakan OPD pertama yang akan menerapkan tanda tangan elektronik hal ini guna untuk mendukung serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih dengan pelayanan publik yang prima di Kabupaten Kuantan Singingi.

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Kuantan Singingi juga memiliki website yang bernama SIPPADU (Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu). SIPPADU Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Kuantan Singingi mulai aktif sejak tahun 2018. SIPPADU yang dimiliki oleh DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi ini berfungsi untuk memudahkan masyarakat atau pelaku usaha dalam melakukan pengurusan pelayanan perizinan dan non perizinan secara online. Adapun tampilan beranda pada SIPPADU dapat dilihat pada gambar berikut :

**Gambar I.3: Halaman Website SIPPADU Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Kuantan Singingi**



Sumber : [sippadu.kuansing.go.id](http://sippadu.kuansing.go.id)

Berdasarkan tampilan halaman depan SIPPADU yang ditunjukkan seperti pada gambar diatas, adapun menu yang bisa diakses pada SIPPADU DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi yaitu Beranda dan Tracking Permohonan. Untuk mengetahui status permohonan izin yang diurus, pemohon diminta untuk memasukkan nomor registrasi permohonan.

Selanjutnya adapun dua jenis pelayanan perizinan dan non perizinan yang terdapat pada website SIPPADU Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel I.1 : Jenis-Jenis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Online SIPPADU yang ada pada DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi**

No	Jenis Pelayanan	Jenis Izin
1	Perizinan (SIPPADU)	1. Persetujuan Pemenuhan Komitmen <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemenuhan Komitmen Izin Usaha</li> <li>- Pemenuhan Komitmen Izin Komersial</li> <li>- Pemenuhan Komitmen Izin Lokasi</li> </ul> 2. Bidang Kesehatan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Izin Kerja Tenaga Gizi (SIKTGz)</li> <li>- Surat Izin Penyelenggaraan Optikal</li> <li>- Surat Izin Praktik Perawat</li> <li>- Surat Izin Praktik Bidan (SIPB)</li> <li>- Surat Izin Praktik Fisioterapis</li> <li>- Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Depot Air Minuman (DAM)</li> <li>- Surat Izin Kerja Radiografer</li> <li>- Surat Izin Kerja Refraksionis Optisien</li> <li>- Surat Izin Penyelenggaraan Radiologi Diagnostik</li> <li>- Surat Izin Praktik Tenaga Gizi</li> <li>- Surat Izin Praktik Apoteker di Pelayanan Kefarmasian</li> <li>- Surat Izin Praktik Apoteker di Fasilitas Produksi</li> <li>- Surat Izin Praktik Apoteker di Fasilitas Distribusi/Penyaluran</li> <li>- Surat Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian</li> <li>- Surat Izin Optimetris</li> <li>- Surat Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik</li> <li>- Surat Izin Perawat Anestesi</li> <li>- Surat Izin Rekam Medis</li> <li>- Surat Izin Praktik Akupuntur Terapis</li> <li>- Surat Izin Praktik Elektromedis</li> <li>- Surat Izin Praktik Terapis Gigi dan Mulut</li> <li>- Surat Izin Praktik Penata Anestesi</li> <li>- Surat Izin Laik Hygiene Sanitasi Rumah Makan dan Restoran</li> <li>- Surat Izin Praktik Dokter Umum</li> <li>- Surat Izin Praktik Dokter Gigi</li> <li>- Surat Izin Praktik Dokter Spesialis</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Izin Kerja Tenaga Sanitarian</li> </ul> <p>3. PUPR</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Izin Mendirikan Bangunan (IMB)</li> <li>- Sertifikat Laik Fungsi Bangunan</li> <li>- Keterangan Rencana Kota/Kabupaten</li> </ul> <p>4. Bidang Pertanian</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Izin Pelayanan Teknik Reproduksi</li> <li>- Surat Izin Praktik Dokter Hewan</li> <li>- Surat Izin Pelayanan Inseminasi Buatan</li> <li>- Surat Izin Paramedik Veteriner Pelayanan Kesehatan Hewan</li> <li>- Surat Izin Pelayanan Pemeriksaan Kebuntingan</li> </ul> <p>5. Bidang Lainnya</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Izin Reklame</li> </ul>
2	Non Perizinan (SIPPADU)	<p>1. Bidang Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Keterangan Melaksanakan Skripsi/Tesis</li> <li>- Surat Keterangan Penelitian (SKP)</li> </ul> <p>2. Ketenagakerjaan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pembuatan Kartu Pencari Kerja AK/1</li> <li>- Pengesahan Peraturan Perusahaan</li> <li>- Pendaftaran Perjanjian Kerja Bersama</li> </ul>

Sumber : DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi, 2020.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa terdapat dua jenis pelayanan perizinan yang ada di DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi yaitu Perizinan (SIPPADU), dan Non Perizinan (SIPPADU). Pada Perizinan (SIPPADU) terdapat 5 jenis izin, dan pada Non Perizinan (SIPPADU) terdapat 2 jenis izin.

Dalam penelitian ini penulis memfokuskan pada pelayanan perizinan SIPPADU Bidang Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) yaitu Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Izin Mendirikan Bangunan atau biasa dikenal dengan IMB adalah perizinan yang diberikan oleh Kepala Daerah kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan/atau merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku. IMB merupakan salah satu produk hukum untuk mewujudkan tatanan tertentu sehingga tercipta ketertiban, keamanan, keselamatan, kenyamanan, sekaligus kepastian hukum. Kewajiban setiap orang atau badan yang akan mendirikan bangunan untuk memiliki Izin Mendirikan Bangunan diatur pada Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 2 tahun 2012 tentang bangunan gedung.

Menurut ketentuan undang-undang No 28 tahun 2002 tentang bangunan gedung pasal 8 ayat (1) UU, setiap bangunan gedung harus memenuhi persyaratan administratif yang meliputi (1) status hak atas Tanah, dan atau izin pemanfaatan dari pemegang hak atas tanah, (2) status kepemilikan bangunan gedung, dan (3) izin mendirikan bangunan gedung.

**Tabel I.2 : Persyaratan dan Mekanisme Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi**

No	Uraian	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 6 Tahun 1965 (LN Tahun 1965 Nomor 49, TLN Nomor 2754)</li> <li>2. Undang-undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung;</li> <li>3. Peraturan Menteri PU PR Nomor 05/PRT/M/2016 Tentang Izin Mendirikan Bangunan Gedung</li> <li>4. Peraturan Daerah Kab. Kuantan Singingi Nomor 2 Tahun 2012 tentang Bangunan Gedung</li> <li>5. Peraturan Daerah Kab. Kuantan Singingi Nomor 20 Tahun 2012 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan</li> <li>6. Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 67 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Bangunan Gedung</li> <li>7. Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 7 Tahun 2018 tentang Pendelegasian wewenang penandatanganan perizinan dan nonperizinan pelayanan terpadu satu pintu kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi</li> </ol>
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulir permohonan IMB yang ditanda tangani pemohon</li> <li>2. Pendaftaran melalui OSS</li> <li>3. KTP pemohon atau identitas lainnya yang masih berlaku</li> <li>4. NPWP</li> <li>5. Dokumen legalitas badan hukum dalam hal permohonan IMB dilakukan oleh badan hukum berupa Akta Pendirian Perusahaan/ Yayasan/ Koperasi</li> <li>6. Surat Kuasa dari pemilik bangunan gedung dalam hal pemohon bukan pemilik bangunan gedung</li> <li>7. Surat bukti status hak atas tanah</li> <li>8. Tanda bukti lunas PBB tahun berjalan</li> <li>9. Surat pernyataan bahwa tanah tidak dalam status sengketa</li> </ol>

		10. Surat perjanjian pemanfaatan atau penggunaan tanah antara pemilik bangunan gedung dengan pemegang hak atas tanah dalam hal pemilik bangunan gedung bukan pemegang hak atas tanah 11. Data kondisi atau situasi tanah ( gambar peta lokasi lengkap dengan kontur tanah / batas-batas tanah yang dikuasi/ luas tanah/ data bangunan gedung eksisting dalam hal terdapat bangunan gedung pada area/ persil 12. Keterangan Rencana Kabupaten (KRK) 13. Izin Lokasi * 14. Izin Lingkungan* 15. Surat Keterangan Pemakaman*
3	Mekanisme	1. Mengajukan surat permohonan 2. Pemeriksaan berkas persyaratan oleh front office (lengkap / tidak lengkap) 3. Pemrosesan oleh back office / bidang perizinan dan nonperizinan 4. Survey ke lapangan oleh tim teknis (bilamana dipandang perlu) 5. Berita acara tim teknis, izin diterima / ditunda/ ditolak 6. Pemrosesan dan cetak izin oleh back office / bidang perizinan dan nonperizinan 7. Pemrosesan izin oleh sekretaris 8. Pemrosesan dan penandatanganan sertifikat perizinan oleh Kepala Dinas 9. Penyerahan Izin kepada pemohon
4	Lama penyelesaian	30 (tiga puluh) hari
5	Biaya	Rp.22.00,- / m <sup>2</sup>

Sumber : DPMPTSPK Kabupaten Kuantan Singingi, 2020.

Adapun tugas pokok Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi adalah membantu Bupati melaksanakan Urusan Pemerintahan di Bidang Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja yang menjadi kewenangan daerah. Untuk melaksanakan tugas pokoknya, mempunyai fungsi :

1. Perumusan program dan kebijakan di bidang penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu dan tenaga kerja;
2. Pelaksanaan program dan kebijakan di bidang penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu dan tenaga kerja;
3. Pelaksanaan administrasi pelayanan di bidang penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu dan tenaga kerja;
4. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu dan tenaga kerja terpadu;
5. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas di bidang penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu dan tenaga kerja terpadu.

Selanjutnya adapun alur pengajuan perizinan dan non perizinan secara online melalui Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

**Gambar I.4 : Alur Pengajuan Perizinan dan Non Perizinan Secara Online Melalui Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU)**



Sumber : [dpmpstpk.kuansing.go.id](https://dpmpstpk.kuansing.go.id)

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa alur pengajuan perizinan dan non perizinan secara online melalui Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) terdapat 6 langkah, yaitu diawali dengan melakukan pendaftaran,

kemudian mengajukan permohonan, lalu melacak permohonan, kemudian menerima pemberitahuan melalui SMS, selanjutnya adalah mengajukan pertanyaan, dan terakhir adalah tanda tangan digital.

Selanjutnya adapun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan perizinan dan non perizinan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat pada gambar berikut ini :

**Gambar I.5 : Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2015 - 2020**

PERKEMBANGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA KABUPATEN KUANTAN SINGINGI TAHUN 2015 - 2020								
URAIAN	SATUAN	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Pertumbuhan Tahun (%)
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)	NILAI	95,91	-	94,42	78,37	79,19	82,97	
	KETERANGAN	A	-	A	B	B	B	

Sumber : [dpmptsptk.kuansing.go.id](http://dpmptsptk.kuansing.go.id)

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan perizinan dan non perizinan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Kuantan Singingi berada pada persentase 82,97%. Meskipun berada pada kategori baik, jika dilihat dari tahun-tahun sebelumnya pernah mendapatkan rating A, dan di tahun 2017 ke tahun 2017 terdapat penurunan yang signifikan dan meskipun sudah mulai ditingkatkan namun perkembangannya belum signifikan.

Adapun beberapa fenomena permasalahan yang paling signifikan dalam penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Kuantan Singingi diantaranya yaitu :

1. Masih banyak masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi yang belum mengetahui mekanisme dan alur kerja pelayanan IMB, serta sama sekali tidak mengetahui adanya website SIPPADU.
2. Kemampuan sumber daya manusia dan teknologi yang ada di DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi masih kurang memadai, yakni belum mampu menangani masalah sederhana seperti saat website mengalami error, serta jumlah SDM yang benar-benar ahli di bidang IT sangat terbatas, yakni hanya ada satu orang.
3. Terlalu banyak ADS (iklan) yang mengganggu saat website SIPPADU di akses. Kemudian tampilan website SIPPADU belum sepenuhnya sempurna atau tidak lengkap, yakni masih ada beberapa menu seperti alur dan persyaratan pelayanan IMB yang belum di input oleh DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi.
4. Secara teknis SOP, penyelesaian dokumen IMB estimasi maksimal lama pelayanan adalah selama 30 (tiga puluh) hari, kenyataannya masih banyak masyarakat yang mengaku hingga 60 hari bahkan lebih dokumen IMB yang diajukan masih belum selesai.

Berdasarkan fenomena tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul : **“Penerapan *E-government***

**Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Kuantan Singingi”.**

## **B. Rumusan Masalah**

Sehubungan dengan uraian yang terdapat pada latar belakang yang menjelaskan tentang Penerapan *E-government* Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Kuantan Singingi, maka dapat dirumuskan permasalahan yang menjadi dasar kajian dalam penelitian ini adalah bagaimanakah penerapan *E-government* dalam meningkatkan pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Kuantan Singingi?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis Penerapan *E-government* Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Kuantan Singingi.
- 2) Untuk mengetahui faktor penghambat Penerapan *E-government* Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal

Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Kuantan Singingi.

## 2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan atau manfaat dari penelitian ini antara lain :

- 1) Manfaat teoritis, sebagai pengembangan ilmu pengetahuan tentang Ilmu Pemerintahan yang di pelajari dalam dunia perkuliahan.
- 2) Manfaat praktis, sebagai sumbangan pemikiran terutama bagi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Kuantan Singingi dalam penerapan *E-government* melalui penilaian secara teoritis.
- 3) Manfaat akademis, sebagai referensi ilmu pengetahuan khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Studi Kepustakaan

##### 1. Konsep Ilmu Pemerintahan

Ilmu Pemerintahan adalah suatu ilmu dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsure-unsur Dinas. Berhubungan dengan keserasian kedalam dan hubungan antara Dina situ dengan masyarakat lebih jauh ditegaskannya pemerintah adalah segala daya segala upaya suatu Negara untuk mencapai tujuannya (Musaneff, 2007;8).

Sedangkan pemerintahan adalah segala daya upaya suatu Negara atau wilayah untuk mencapai tujuannya Penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan bagi pelaksanaan pembangunan dan pemerintahan di harapkan dapat terlaksanadengan kualitas dan kemampuan dari penyelenggara tersebut,selain pelaksanaan tugas pemerintahan umum yang telah ada maka pemerintahan kecamatan juga melaksanakan tugas umum pemerintahannya yang merupakan sebagai pendukung dan tugas pemerintahan umum yang ada (Musaneff, 2007 : 15)

Dalam penyelenggaraan pemerintah, setidaknya ada 7 tugas pokok pemerintahan menurut Rasyid (2007 :11-13 ), yakni :

1. Menjamin keamanan Negara dari segala kemungkinan serangan dari luar dan menjaga agar tidak terjadi pemberontakan dari dalam yang dapat menggulingkan pemerintah yang sah melalui cara-cara kekerasan

2. Memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya gontok-gontokan diantara masyarakat ,menjamin agar perubahan apapun yang terjadi dalam masyarakat dapat berlangsung secara damai;
3. Menjamin diterapkannya perlakuan yang adil kepada masyarakat tanpa membedakan status apapun yang meatar belakanginya;
4. Melakukan perkerjaan umum dan member pelayanan dalam bidang – bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non pemerintah.
5. Melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan social;
6. Menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan masyarakat luas;
7. Menerapkan kebijakan untuk pemeliharaan sumber daya alam dan lingkungan hidup;

Tujuh tugas pokok diatas memperlihatkan adanya jangkauan tugas yang luas dan kompleks dengan tanggung jawab yang berat dipikul oleh pemerintah.khusus dalam hal pemberian pelayanan kepada masyarakat, pemerintah terutama aparatur pemerintahan perlu mempedomami maksud dari suatu pelayanan.

Pemerintahan dalam paradigma lima memiliki objek material Negara sehingga pemerintahan berorientasi pada kekuasaan namun dalam paradigma baru pemerintahan di pandang memiliki objek material masyarakat, sehingga pemerintahan di maknai sebagai suatu proses menata kelola kehidupan masyarakat dalam suatu pemerintahan/ Negara (Munaf, 2016;47)

Sejalan dengan hal diatas, dapat juga di jelaskan bahwa fungsi bersifat objektif sedangkan tugas bersifat subjektif. Adapun fungsi pemerintahan ada 3 (tiga) adalah :

- a. Fungsi pembangunan
- b. Fungsi pemberdayaan,dan.
- c. Fungsi pelayanan

Definisi Pemerintahan menurut U. Rosenthal yang di terjemahkan kedalam bahasa Indonesia oleh JRG Djopari yang kemudian di tulis kembali oleh syafie yang mengatakan bahwa ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mengenali studi tentang kinerja internal dan eksternal dari struktur-struktur dalam proses pemerintahan. Sedangkan pemerintahan adalah segala daya upaya Negara atau wilayah untuk mencapai tujuannya. Penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan bagi pelaksanaan pembangunan dan pemerintahan di harapkan dapat terlaksana dengan kualitas dan kemampuan dan penyelenggaraan tersebut sekalin pelaksanaan tugas pemerintahan umum yang telah ada maka pemerintahan kecamatan juga melaksanakan tugas umum pemerintahan yang merupakan sebagai pendukung dari tugas pemerintahan umum yang ada (Rahman, 2018:9).

Menurut Utama (2009;11) Ilmu pemerintahan merupakan ilmu terapan karena mengutamakan segi penggunaan dalam praktek,yaitu dalam hal hubungan antara yang memerintah (penguasa) dan dengan yang di perintah (rakyat). Sedangkan menurut Ndraha (2008;7) mendefinisikan ilmu pemerinthan sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana pemerintah (unit kerja publik) bekerja

memenuhi dan melindungi tuntutan (harapan, kebutuhan) yang di perintah akan jasa public dan layanan civil, dalam hubungan pemerintahan.

Selama ini pemerintahan dijalankan belum dilaksanakannya secara maksimal, dikarenakan kinerja aparat masih lemah ,secara subjektif, menurut Rasyid (2007;48), tugas pemerintahan dibagi dalam 3 fungsi pokok yaitu :

- a. Pelayanan (*Service*)
- b. Pemberdayaan (*empowerment*)
- c. Pembangunan (*Development*)

Ketiga fungsi pemerintahan di atas memiliki keterkaitan satu sama lainnya, yakni :

1. Fungsi pelayanan akan mendorong keadilan dalam masyarakat
2. Fungsi pemberdayaan akan mendorong kemandirian masyarakat
3. Fungsi pembangunan akan menciptakan kemakmuran bagi masyarakat.

Pemerintahan agar dapat mewujudkan kesejahteraan umum sebagai tujuan Negara perlu melakukan upaya-upaya, di antara dengan mengeluarkan kebijakan kebijakan untuk mengatur berbagai aspek kehidupan bernegara sehingga tujuan Negara dapat terwujud. Dengan adanya kebijakan pemerintahan yang berarti peraturan yang mengatur aspek kehidupan masyarakat, Negara di harapkan apa yang menjadi tujaan dari penyelenggaraan Negara yang di capai.

## **2. Konsep Pemerintahan Daerah**

Keberadaan pemerintahan daerah secara tegas dijamin dan diatur dalam UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Pasal 18 ayat (1)

UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 secara tegas menyatakan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi, kabupaten, dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah, yang diatur dengan undang-undang.

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, bahwa yang dimaksud dengan pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (Nurdin, 2017:150). Dari pengertian tersebut ada beberapa kata kunci yang perlu dipahami, yaitu:

- 1) Penyelenggaraan urusan pemerintahan Urusan pemerintahan yang diselenggarakan oleh pemerintahan daerah mencakup semua urusan pemerintahan kecuali beberapa urusan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat, yaitu kewenangan dalam bidang politik luar negeri, pertahanan, keamanan, peradilan, moneter dan fiskal, serta agama.
- 2) Pemerintah daerah dan DPRD Pemerintah daerah dan DPRD merupakan unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang mempunyai kedudukan yang sejajar. Sebagai penyelenggara pemerintahan daerah, Pemerintah Daerah berkedudukan sebagai lembaga eksekutif di daerah yang terdiri atas kepala daerah/wakil kepala daerah dan perangkat daerah, sedangkan DPRD

berkedudukan sebagai lembaga legislatif di daerah yang anggotanya dipilih melalui pemilihan umum. Pemerintahan daerah memiliki dua tingkatan, yaitu:

- 1). Pemerintahan daerah provinsi dilaksanakan oleh pemerintah daerah provinsi (Gubernur/Wakil Gubernur dan perangkat daerah provinsi) dan DPRD Provinsi.
- 2). Pemerintahan daerah kabupaten/kota dilaksanakan oleh pemerintah daerah kabupaten/kota (Bupati/Wakil Bupati atau Walikota/Wakil Walikota dan perangkat daerah kabupaten/kota) dan DPRD Kabupaten/Kota.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat diketahui bahwa pemerintah pusat memiliki kedudukan dan kewenangan yang lebih tinggi dibandingkan pemerintahan provinsi dan pemerintahan kabupaten/ kota, pemerintahan provinsi memiliki kedudukan dan kewenangan yang lebih tinggi dibandingkan dengan pemerintahan kabupaten/kota.

### **3. Konsep Pelayanan**

Pelayanan merupakan wujud pengabdian pemerintah terhadap masyarakat yang mana dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dengan menerapkan prinsip mengutamakan kewajiban dari pada hak, karena jika sudah termasuk ke ranah pelayanan sudah semestinya memiliki kesadaran dan kesediaan untuk rela berkorban dengan memprioritaskan segala kepentingan rakyat.

Soetopo mendefinisikan pelayanan sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain (dalam Napitupulu, 2012;164). Dari batasan tersebut pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Menurut Sianipar (2005;5) pelayanan adalah suatu cara atau teknik memenuhi,anggapi kepentingan, kebutuhan dan keluhan orang lain. Menurut Djaenuri (2008;15) pelayanan adalah suatu kegiatan yang merupakan perwujudan dari tugas umum pemerintahan mengenai bidang tugas pokok suatu instansi untuk dapat melayani kebutuhan masyarakat secara maksimal.

Pelayanan merupakan kegiatan yang tidak dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakikatnya bersifat *intangibile* (tidak teraba), yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau pelayanan lain. Pendapat Moenir (2014: 16-17). Pelayanan menurut Sedarmayanti (2009;243) berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang, Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi Negara.

Pelayanan menurut Pasolong (2010;128) pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Menurut Putra (2019:109) meningkatnya kualitas pelayanan publik juga diindikasikan dari minimnya keluhan atau komplain masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Minimnya komplain atau keluhan menunjukkan adanya kepuasan masyarakat karena pelayanan publik yang diberikan telah sesuai dengan harapan masyarakat.

#### **4. Konsep Inovasi Pelayanan**

Menurut Richard Heeks dalam LAN (2007:98), Inovasi pelayanan publik merupakan konsep terintegrasi yang memuat unsur modal sosial, proses sosial transformatif antara pemerintah dan masyarakat. Inovasi adalah suatu penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya, orang atau wirausahaan yang selalu berinovasi, maka ia dapat dikatakan sebagai seorang wirausahawan yang inovatif. Seorang yang inovatif akan berupaya melakukan perbaikan, menyajikan sesuatu yang baru/unik yang berbeda dengan yang sudah ada.

Pengertian inovasi di bidang pelayanan publik menurut Putra (2019:52) merupakan ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbaiki yang sudah ada atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan dibidang aturan, pendekatan, prosedur, metode maupun struktur organisasi pelayanan yang memberikan hasil yang lebih baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan. Dengan demikian inovasi dalam pelayanan publik tidak mengharuskan suatu penemuan baru, namun dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan pada inovasi yang ada. Kreatif dan inovasi adalah suatu kemampuan

untuk memindahkan sumber daya yang kurang produktif menjadi sumberdaya yang produktif sehingga memberikan nilai ekonomis.

Inovasi erat kaitannya dengan teknologi dan informasi, khususnya internet memiliki peranan terpenting dalam meningkatkan transparansi. Richard Heeks dalam LAN (2007:98) mengelompokkan manfaat teknologi informasi dan komunikasi dalam dua kelompok, yaitu:

- a. Manfaat pada tingkat proses. Yakni, menghemat biaya yaitu mengurangi biaya transaksi untuk akses informasi pemerintah dan mengirim informasi ke pemerintah, mengurangi biaya bagi pemerintah untuk menyajikan informasi.
- b. Menghemat waktu, yaitu mempercepat proses internal dan proses pertukaran data dengan instansi lainnya.
- c. Mengurangi keterbatasan yakni, dimanapun dan kapanpun informasi layanan pemerintah dapat diakses oleh masyarakat.
- d. Keputusan yang lebih baik, yakni pemimpin dapat mengontrol kinerja stafnya, mengontrol kegiatan, ataupun mengontrol kebutuhan.

Menurut Nuswardani (2019:70) inovasi pelayanan publik dikatakan sebagai inisiatif terobosan dari instansi/lembaga publik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inisiatif terobosan tersebut terletak pada kebaruan (*novelty*). Prinsip kebaruan tersebut dibedakan dengan inovasi dalam teknologi yang merupakan keunikan yang khas berbeda dengan yang lain. Kebaruan boleh merupakan pengembangan dari inovasi pelayanan publik yang telah ada, karena inovasi pelayanan publik terus diperbaharui dan bahkan ditiru

dengan cara melakukan replikasi. Dengan bahasa populer replikasi inovasi pelayanan publik dilakukan dengan proses yang mudah yaitu Amati, Tiru, dan Modifikasi atau disingkat dengan ATM.

Pemikiran inovasi pelayanan publik tidak lepas dari masih lambatnya peningkatan kualitas publik sebagai wujud dari reformasi birokrasi, sementara itu proses reformasi birokrasi yang sekarang sedang berlangsung dilakukan oleh Pemerintah yang mencita-citakan Pemerintahan Kelas Dunia (World Class Government) diharapkan tercapai di Tahun 2025. Inovasi pelayanan publik idealnya harus tumbuh dari budaya organisasi, karena diharapkan akan berkembang dan berkelanjutan mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik (Rohman, 2008:03).

Imanuddin (2015) menjelaskan inovasi pelayanan publik di Indonesia menciptakan inovasi bagi institusi/lembaga publik di Indonesia sebenarnya perkara gampang, karena aspek pendorong dalam organisasi pemerintah lebih besar dari aspek penghambatnya. Aspek pendorong organisasi diwakili oleh kekuatan (*stengthening*) dan peluang (*opportunity*) dibandingkan dengan aspek penghambatnya diwakili oleh kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*threath*) berkisar antara 65% : 35%.

Menurut Siagian (2011:32) institusi/ lembaga publik pada dasarnya mempunyai kekuatan dan peluang yang lebih baik dalam menciptakan inovasi, karena mereka mempunyai sdm dan anggaran yang relatif lebih baik serta jaringan kerja yang memadai. Jadi perkara menciptakan inovasi pelayanan publik bagi para pejabat sebenarnya modalnya sudah ada, tinggal maunya saja. Peranan Pimpinan

Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah menjadi penting dalam mendorong pimpinan satuan kerja yang ada di bawahnya agar tidak ragu-ragu berfikir kreatif dan menciptakan inovasi pelayanan publik.

#### 5. Konsep *E-government*

Menurut Lee (2009:43) definisi *E-government* secara umum dapat didefinisikan sebagai penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk meningkatkan kinerja dari fungsi dan layanan pemerintah tradisional. Lebih spesifik lagi, *e-government* adalah “Penggunaan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan - kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan efektifitas, efisiensi, dan penyampaian layanan.

Menurut Indrajit (2005:5) *E-government* dapat diartikan secara beragam, hal ini disebabkan karena berhubungan dengan penyedia informasi, layanan atau produk yang disiapkan secara elektronik, dengan dan oleh pemerintah, tidak terbatas tempat dan waktu, menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan.

Menurut Rahayu, Juwono dan Rahmayanti (2020:237) *E-government* secara umum dapat digambarkan penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan kinerja dari fungsi dan layanan pemerintah yang sebelumnya masih tradisional seperti penggunaan kertas kerja dan sistem manual lainnya. Tujuan dari *e-government* ialah penyampaian layanan pemerintah kepada masyarakat dengan lebih efektif. Umumnya semakin banyak layanan online yang tersedia dan semakin luas penggunaan layanan tersebut, maka akan semakin besar dampaknya terhadap *e-government*. Dengan demikian *e-government*

membutuhkan *critical mass* dari *e-citizen* dan *e-businesses* untuk menghasilkan dampak berkelanjutan melebihi transparansi dan efisiensi internal pemerintah.

Untuk mengimplementasikan *e-government*, gartner group mengusulkan empat tahap model kematangan *e-government* yaitu presensi, interaksi, transaksi, dan transformasi (Baum & Maio, 2010). Deskripsi masing-masing tahap yaitu:

- a. *Presence*, pemerintah menggunakan TIK untuk menyediakan informasi dasar. Tahap ini ditandai dengan pemanfaatan website lembaga pemerintah dalam menyampaikan informasi-informasi keperintahan, misalnya program-program pemerintah, informasi persyaratan perizinan, dan sebagainya.
- b. Interaktif, yaitu tahap dimana *e-government* mampu menjembatani komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Tahap ini memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan, informasi, maupun tanggapan secara online.
- c. Transaktif, yaitu tahap dimana *e-government* memungkinkan pelayanan publik dan layanan transaksional (pembayaran) secara online.
- d. Transformatif, *e-government* memungkinkan adanya hubungan timbal balik yang memberikan manfaat lebih bagi kedua belah pihak, memberikan pelayanan yang lebih citizen-centric, pemerintahan yang responsif, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Menurut Rahayu, Juwono dan Rahmayanti (2020:252-257) model *e-government* memungkinkan terbentuknya hubungan (relasi) antara entitas yang terlibat, yaitu:

- a. *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.
- b. *Government to Business* (G2B). Lingkungan bisnis dalam suatu pemerintahan bertujuan untuk menggerakkan roda perekonomian masyarakat. Dalam hal ini aplikasi *e-government* G2B bertujuan untuk membuka akses informasi dan pelayanan kepada entitas-entitas bisnis sehingga interaksi antara bisnis dan pemerintah berlangsung lebih lancar dalam hal pemenuhan hak dan kewajibannya.
- c. *Government to Government* (G2G). Relasi G2G merupakan bertujuan membangun hubungan antar lembaga pemerintah dalam berbasis teknologi

informasi untuk mendukung komunikasi dan koordinasi. Bentuk penerapan G2G antara lain basis data terpadu yang dapat digunakan oleh berbagai lembaga pemerintah secara bersama-sama.

- d. *Government to Employee (G2E)*. Hubungan *Government to Employee (G2E)* bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai pemerintah yang bekerja di berbagai institusi. Bentuk dari hubungan G2E dapat berupa aplikasi kepegawaian, sistem peningkatan kompetensi, ataupun sistem pengelolaan gaji dan kesejahteraan pegawai.

Dalam hal penyediaan informasi secara online melalui *e-government*, instansi pemerintah dituntut untuk memberikan informasi yang berkualitas sesuai dengan kriteria kualitas informasi dalam sebuah media informasi. Penyediaan informasi yang berkualitas merupakan hal yang penting sebab hal ini akan dapat meningkatkan kepercayaan publik kepada pemerintah. Hal ini pula yang menjadikan DeLone & McLean (2007) berpendapat bahwa kualitas informasi merupakan salah satu faktor keberhasilan sistem informasi, termasuk dalam lingkup *e-government*.

Kesiapan menuju keberhasilan *e-government* menurut Heeks (2011) berkaitan dengan:

1. Infrastruktur legal/hukum. Perlu adanya perangkat hukum untuk menangkalkan kejahatan digital, serta melindungi privasi, sekuriti data/informasi dan transaksi digital perorangan, perusahaan dan lembaga pemerintah.
2. Infrastruktur kelembagaan. Perlu adanya instansi khusus yang menangani *e-government* yang memberikan layanan informasi kepada masyarakat termasuk layanan digital.
3. Infrastruktur SDM. Sistem kepegawaian perlu dapat dikembangkan agar mampu menarik SDM berkualitas professional dalam bidang telematika untuk ikut berkiprah dalam *e-government* milik pemerintah.
4. Infrastruktur teknologi. Meskipun teknologi yang diperlukan relative mahal, tapi peluang kerjasama dengan swasta perlu dikembangkan dalam membangun infrastruktur teknologi untuk mendukung *e-government*.

5. *Suport, Capacity, Value*
6. *Political environment, Leadership, Planning, Stakeholder, Transparency, Budgets, Technology, Innovation.*

Menurut Indrajit (2005:53) terdapat 5 (lima) aspek penting yang harus benar-benar diperhatikan dan dipertimbangkan pengembangannya dalam menerapkan website *e-government*, masing-masing adalah:

1. *Audience* (pengunjung)

Pemerintah harus jeli dalam menetapkan pengunjung website yang terdiri dari *seekers* dan *recruits*. *Seekers* adalah orang-orang yang berkunjung ke website pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhannya akan suatu pelayanan tertentu (kebutuhan, pertanyaan, harapan). Sementara itu *recruits* adalah kumpulan orang-orang yang menjadi target komunikasi pemerintah (konstituen, pers, lembaga swadaya masyarakat, forum/organisasi, mahasiswa/peneliti). Pengunjung ini meliputi:

- a) Kebutuhan pelayanan masyarakat yang lengkap
- b) Layanan pertanyaan dan harapan
- c) Kemudahan akses bagi pers
- d) Kemudahan akses bagi lembaga swadaya masyarakat
- e) Kemudahan akses bagi forum/organisasi
- f) Kemudahan akses bagi mahasiswa/peneliti

2. *Content* (konten)

Konten yang dimiliki pada website pemerintah haruslah sesuai dengan target pengunjung yang ditetapkan sebelumnya. Konten ini haruslah lengkap dan memuat isu-isu layanan publik, memiliki referensi, link ke

sejumlah website yang berhubungan, dan lain sebagainya. Konten ini meliputi:

- a) Membantu pengunjung memenuhi kebutuhannya.
- b) Menunjang pencapaian visi, misi, tujuan dan obyektif pemerintah.
- c) Menggalang hubungan atau relasi kuat dengan pengunjung.
- d) Menarik perhatian calon pengunjung agar berminat mengakses website.
- e) Menyediakan semua jawaban terhadap kebutuhan informasi pengunjung.
- f) Menghemat waktu dan biaya dari pengunjung
- g) Memperkuat keterlibatan publik dalam proses pemerintahan
- h) Memperkuat tingkat kepercayaan publik

3. *Interactivity* (interaktivitas)

Interaktivitas merupakan komunikasi dua arah yang berarti terselenggaranya pertukaran data dari kedua pihak yakni pengunjung dengan pemerintah secara bergantian. Interaktivitas ini meliputi;

- a) Meningkatnya partisipasi publik
- b) Terpeliharanya proses demokratisasi negara

4. *Usability* (kegunaan)

Kegunaan merupakan langkah lanjutan dari pengunjung yang jelas, konten yang berkualitas dan interaktivitas yang terjalin. Pembuat website haruslah dapat menjamin bahwa website yang didesain estetik, elegan, simpel dan

dapat dipahami dengan mudah oleh para pengunjung. Kegunaan ini meliputi:

- a) Memiliki desain konten yang jelas dan terstruktur
- b) Memiliki navigasi yang mudah pengoperasiannya
- c) Konten yang tersedia harus mudah dibaca
- d) Memiliki isi yang *up to date*
- e) Dapat menampilkan satu halaman < 10 detik
- f) Tampilan website menarik
- g) Dapat dikunjungi oleh semua orang
- h) Adanya jaminan privasi pengunjung

#### 5. *Innovation* (inovasi)

Inovasi merupakan hal-hal kreatif yang diwujudkan dalam website pemerintah agar semakin menarik minat para pengunjung website. Inovasi ini haruslah bertujuan untuk meningkatkan isi maupun kenyamanan dan kemudahan pengunjung website pemerintah. Inovasi ini meliputi:

- a) Adanya layanan *search engine*
- b) Adanya layanan informasi pengaduan resmi
- c) Adanya fasilitas faq (*frequently asked questions*)

## B. Penelitian Terdahulu

### 1. Jurnal

Munaf, Febrian, dan Setiawan (2018), mengevaluasi *good governance* di Kecamatan Marpoyan Damai menyimpulkan bahwa penerapan *good governance*

dalam pelayanan pertanahan di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru masih belum terlaksana dengan baik. Minimnya pelatihan, keterbatasan pegawai yang kompeten juga turut menghambat penerapan *good governance*.

Panopoulou, Tambouris, & Tarabanis (2008), mengevaluasi website otoritas Yunani menggunakan 4 (empat) kategori, yaitu karakteristik umum, e-content, e-service, dan e-participation. Penelitian ini dilakukan dengan mengevaluasi 262 situs web pemerintah lokal dan regional.

Sitokdana (2015), evaluasi website menggunakan kriteria transparansi, layanan, efisiensi, ekonomi, aspirasi, tampilan, update, dan tahapan pencapaian tujuan *e-government*. Evaluasi juga dapat dilakukan dengan bantuan software aplikasi sebagai instrumen pengukuran.

Bauer & Scharl (2000), Penggunaan software lebih efisien karena dapat melakukan evaluasi website dengan lebih cepat, terotomatisasi, dan menilai lebih objektif dibandingkan dengan manusia.

Masyhur (2014), Hasil penelitian menganalisis website pemerintah pada website pemerintah pada aspek kinerja *page speed*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata *page speed grade* sebesar 59% di *grade E* (sangat rendah).

Frost & Middleton (2006), Penelitian yang mereka lakukan bertujuan untuk mengembangkan kriteria pengukuran website instansi *e-government*. Kriteria yang digunakan yaitu *Security/Privacy*, *Usability*, *Content*, *Services*, *Citizen Participation*, dan *Features*.

## 2. Skripsi

Aditya Wijaya (2015) Universitas Negeri Semarang, tentang “Penerapan *E-government* Di Sekretariat Daerah”. Penerapan *e-government* adalah salah satu wujud untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan partisipasi aktif dalam pemberian informasi bagi masyarakat.

Nurul Wahida Safitri (2016) Universitas Hasanuddin, tentang Penerapan *E-government* Di Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kabupaten Pinrang. *E-government* merupakan bentuk implementasi pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi dan sarana komunikasi interaktif antara Pemerintah dengan pihak lain baik masyarakat, kalangan bisnis maupun antar lembaga pemerintahan.

Citra Annisa (2011) Universitas Indonesia, tentang Implementasi *E-government* Melalui Bursa Kerja Online Pada Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi. “Implementasi *E-government* melalui bursa kerja online dapat dilihat melalui empat indikator penentu keberhasilan implementasi. Hubungan komunikasi antara pemerintah sudah baik, komunikasi pemerintah kepada perusahaan dan masyarakat masih belum baik, dari sumber daya dan disposisi masih kurang baik, dan struktur birokrasi sudah berjalan baik.

Novita Nicken Anggraini (2017) Universitas Sebelas Maret, tentang Penerapan *E-government* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sukoharjo. “*E-government* merupakan sebuah langkah awal perubahan menuju perkembangan dan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dalam bidang pemerintahan. Pencapaian tujuan pelaksanaan *e-government* diperlukan alat yang berperan sebagai akselerator dan dinamisator sehingga tujuan dapat tercapai.

Diah Rachma Aprianti (2016) Universitas Mulawarman, tentang Penerapan Kebijakan *E-government* Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Camat Sambutan Kota Samarinda. “Penerapan kebijakan *e-government* dalam peningkatan mutu pelayanan publik merupakan tindakan pemerintah dalam pemberian pelayanan publik melalui penggunaan media teknologi informasi secara elektronik untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian terdahulu, perbedaannya yaitu penelitian ini membahas tentang penerapan *e-government* pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPK) Kabupaten Kuantan Singingi, dengan fokus penelitian tentang pelayanan perizinan, dalam bentuk Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Penelitian ini lebih memfokuskan kearah penerapan *e-government* yang diukur melalui website SIPPADU (Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu). Website SIPPADU merupakan bentuk layanan pengurusan perizinan yang berfungsi untuk memudahkan masyarakat atau pelaku usaha dalam melakukan pengurusan pelayanan perizinan dan non perizinan secara online, sehingga masyarakat dapat melakukan perngurusan perizinan dari jarak jauh dan tidak harus datang ke Kantor DPMPTSPK Kabupaten Kuantan Singingi. Hasil penelitian ini nantinya akan terlihat bagaimana respon atau tanggapan dari masyarakat mengenai inovasi pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSPK Kabupaten Kuantan Singingi, yang ditunjukkan secara nyata dalam bentuk website e-Pinter, sehingga tercipta pelayanan yang lebih mudah, efektif dan efisien.

### C. Kerangka Pikir

Berdasarkan teori yang telah diuraikan dalam studi kepustakaan, maka kerangka pikiran merupakan kajian kepustakaan sebagai jawaban teoritis, adapun yang menjadi indikator dalam penelitian ini adalah pemerintahan. Maka penulis membuat suatu kerangka pikiran dari penelitian ini sebagai berikut :

**Gambar II.1: Bagan Kerangka Pikir Penelitian Penerapan *E-government* Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSP TK) Kabupaten Kuantan Singingi**



Sumber : Olahan Penulis, 2021.

#### D. Konsep Operasional

Konsep-konsep yang telah dikemukakan diatas masih bersifat abstrak, maka agar tercapai kesatuan pengetahuan dan untuk memudahkan penelitian, maka dimasukkan beberapa batasan yang berpedoman pada teori yang dikemukakan pada telaah pustaka.

1. Pemerintah yang dimaksud adalah Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Kuantan Singingi.
2. *E-government* secara umum dapat didefinisikan sebagai penerapan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kinerja dari fungsi dan layanan pemerintah tradisional.
3. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah perizinan yang diberikan oleh Kepala Daerah kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan/atau merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku. IMB merupakan salah satu produk hukum untuk mewujudkan tatanan tertentu sehingga tercipta ketertiban, keamanan, keselamatan, kenyamanan, sekaligus kepastian hukum.
4. Pengunjung atau masyarakat, adalah terdiri dari masyarakat khusus yang membutuhkan secara langsung pelayanan DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi atau disebut juga dengan *seekers*, dan juga masyarakat umum yang mengunjungi website untuk mencari informasi atau disebut juga dengan *recruits*.

5. Konten, adalah segala bentuk isi yang dimiliki pada website DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi haruslah lengkap dan memuat isu-isu layanan publik, memiliki referensi, link ke sejumlah website yang berhubungan, dan lain sebagainya.
6. Interaktivitas, merupakan komunikasi dua arah yang berarti terselenggaranya pertukaran data dari kedua pihak yakni masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi dengan pihak DPMPTSPTK secara bergantian.
7. Kegunaan, merupakan langkah lanjutan dari pengunjung yang jelas, konten yang berkualitas dan interaktivitas yang terjalin. Pembuat website DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi haruslah dapat menjamin bahwa website yang didesain estetik, elegan, simpel dan dapat dipahami dengan mudah oleh para pengunjung.
8. Inovasi, merupakan hal-hal kreatif yang diwujudkan dalam website DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi agar semakin menarik minat para pengunjung. Inovasi ini haruslah bertujuan untuk meningkatkan isi maupun kenyamanan dan kemudahan pengunjung website secara luas.

## E. Operasional Variabel

**Tabel II.1 : Operasionalisasi Variabel Penelitian Tentang Penerapan *E-government* Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Kuantan Singingi**

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
Menurut Indrajit (2005:53) terdapat 5 (lima) aspek penting yang harus benar-benar diperhatikan dan dipertimbangkan pengembangannya dalam menerapkan website <i>e-government</i> , masing-masing yaitu <i>audience</i> , <i>content</i> , <i>interactivity</i> , <i>usability</i> dan <i>innovation</i> .	Penerapan <i>E-government</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Kuantan Singingi	1. Pengunjung	1) Kebutuhan pelayanan masyarakat yang lengkap
			2) Layanan pertanyaan dan harapan
			3) Kemudahan akses bagi pers
			4) Kemudahan akses bagi lembaga swadaya masyarakat
			5) Kemudahan akses bagi forum/organisasi
			6) Kemudahan akses bagi mahasiswa/peneliti
		2. Konten	1) Membantu pengunjung memenuhi kebutuhannya
			2) Menunjang pencapaian visi, misi, tujuan dan obyektif pemerintah
			3) Menggalang hubungan atau relasi kuat dengan pengunjung.
			4) Menarik perhatian calon pengunjung agar berminat mengakses website.
			5) Menyediakan semua jawaban terhadap kebutuhan informasi pengunjung.
			6) Menghemat waktu dan biaya dari pengunjung
			7) Memperkuat keterlibatan publik dalam proses pemerintahan
			8) Memperkuat tingkat kepercayaan publik
		3. Interaktivitas	1) Meningkatnya partisipasi publik
			2) Terpeliharanya proses demokratisasi negara
4. Kegunaan	1) Memiliki desain konten yang jelas dan terstruktur		
	2) Memiliki navigasi yang mudah pengoperasiannya		
	3) Konten yang tersedia harus mudah dibaca		
	4) Memiliki isi yang up to date		
	5) Dapat menampilkan satu halaman < 10 detik		

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
			6) Tampilan website menarik
			7) Dapat dikunjungi oleh semua orang
			8) Adanya jaminan privasi pengunjung
		5. Inovasi	1) Adanya layanan <i>search engine</i>
			2) Adanya layanan informasi pengaduan resmi
			3) Adanya fasilitas faq ( <i>frequently asked questions</i> )

Sumber : Olahan Penulis, 2021.

## F. Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran terhadap pelaksanaan variabel dan indikator dalam penelitian ini diklarifikasikan dalam 3 (tiga kategori) yaitu baik, cukup baik, kurang baik. Selanjutnya adalah untuk menentukan kriteria yang didapatkan dari hasil rata-rata. Nilai rata-rata tersebut dihitung dengan cara menjumlahkan nilai masing-masing dalam distribusi dan membaginya dengan jumlah seluruh pengamatan (nilai kriterium) dalam distribusi frekuensi tersebut (Sugiyono, 2016:99) sehingga kategori interval dalam penelitian ini adalah:

### 1. Indikator Pengunjung

Untuk menghitung masing-masing indikator adalah dengan rumus:

Interval = skor x jumlah pernyataan x jumlah sampel

Skor minimal = 1 x 6 x 33 = 198

Skor maksimal = 3 x 6 x 33 = 594

$$\frac{\text{Skor maksimal} - \text{skor minimal}}{\text{Jumlah alternatif jawaban}} = \frac{594 - 198}{3} = 132$$

Diketahui skor minimal adalah 198 dan skor tertinggi 594 dengan interval 132. Sehingga kriteria yang didapat dari keseluruhan indikator pengunjung adalah dengan ketentuan:

- Baik : Apabila indikator pengunjung mendapatkan skor 463 – 594  
 Cukup baik : Apabila indikator pengunjung mendapatkan skor 331 – 462  
 Kurang baik : Apabila indikator pengunjung mendapatkan skor 198 – 330

## 2. Indikator Konten

Untuk menghitung masing-masing indikator adalah dengan rumus:

$$\text{Interval} = \text{skor} \times \text{jumlah pernyataan} \times \text{jumlah sampel}$$

$$\text{Skor minimal} = 1 \times 8 \times 33 = 264$$

$$\text{Skor maksimal} = 3 \times 8 \times 33 = 792$$

$$\frac{\text{Skor maksimal} - \text{skor minimal}}{\text{Jumlah alternatif jawaban}} = \frac{792 - 264}{3} = 176$$

Diketahui skor minimal adalah 264 dan skor tertinggi 792 dengan interval 176. Sehingga kriteria yang didapat dari keseluruhan indikator konten adalah dengan ketentuan:

- Baik : Apabila indikator konten mendapatkan skor 617 – 792  
 Cukup baik : Apabila indikator konten mendapatkan skor 441 – 616  
 Kurang baik : Apabila indikator konten mendapatkan skor 264 – 440

## 3. Indikator Interaktivitas

Untuk menghitung masing-masing indikator adalah dengan rumus:

$$\text{Interval} = \text{skor} \times \text{jumlah pernyataan} \times \text{jumlah sampel}$$

$$\text{Skor minimal} = 1 \times 2 \times 33 = 66$$

$$\text{Skor maksimal} = 3 \times 2 \times 33 = 198$$

$$\frac{\text{Skor maksimal} - \text{skor minimal}}{\text{Jumlah alternatif jawaban}} = \frac{198 - 66}{3} = 44$$

Diketahui skor minimal adalah 66 dan skor tertinggi 198 dengan interval 44. Sehingga kriteria yang didapat dari keseluruhan indikator interaktivitas adalah dengan ketentuan:

Baik : Apabila indikator interaktivitas mendapatkan skor 155 – 198

Cukup baik : Apabila indikator interaktivitas mendapatkan skor 111 – 154

Kurang baik : Apabila indikator interaktivitas mendapatkan skor 66 – 110

#### 4. Indikator Kegunaan

Untuk menghitung masing-masing indikator adalah dengan rumus:

Interval = skor x jumlah pernyataan x jumlah sampel

Skor minimal = 1 x 8 x 33 = 264

Skor maksimal = 3 x 8 x 33 = 792

$$\frac{\text{Skor maksimal} - \text{skor minimal}}{\text{Jumlah alternatif jawaban}} = \frac{792 - 264}{3} = 176$$

Diketahui skor minimal adalah 264 dan skor tertinggi 792 dengan interval 176. Sehingga kriteria yang didapat dari keseluruhan indikator kegunaan adalah dengan ketentuan:

Baik : Apabila indikator kegunaan mendapatkan skor 617 – 792

Cukup baik : Apabila indikator kegunaan mendapatkan skor 441 – 616

Kurang baik : Apabila indikator kegunaan mendapatkan skor 264 – 440

#### 5. Indikator Inovasi

Untuk menghitung masing-masing indikator adalah dengan rumus:

Interval = skor x jumlah pernyataan x jumlah sampel

$$\text{Skor minimal} = 1 \times 3 \times 33 = 99$$

$$\text{Skor maksimal} = 3 \times 3 \times 33 = 297$$

$$\frac{\text{Skor maksimal} - \text{skor minimal}}{\text{Jumlah alternatif jawaban}} = \frac{297 - 99}{3} = 66$$

Diketahui skor minimal adalah 99 dan skor tertinggi 297 dengan interval 66. Sehingga kriteria yang didapat dari keseluruhan indikator inovasi adalah dengan ketentuan:

Baik : Apabila indikator inovasi mendapatkan skor 232 – 297

Cukup baik : Apabila indikator inovasi mendapatkan skor 166 – 231

Kurang baik : Apabila indikator inovasi mendapatkan skor 99 – 165

## 6. Rekapitulasi

Untuk menghitung skor total hasil kuesioner penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPK) Kabupaten Kuantan Singingi adalah dengan rumus:

$$\text{Interval} = \text{skor} \times \text{jumlah total seluruh pertanyaan} \times \text{jumlah sampel}$$

$$\text{Skor minimal} = 1 \times 27 \times 33 = 891$$

$$\text{Skor maksimal} = 3 \times 27 \times 33 = 2.673$$

$$\frac{\text{Skor maksimal} - \text{skor minimal}}{\text{Jumlah alternatif jawaban}} = \frac{2.673 - 891}{3} = 594$$

Diketahui total skor minimal adalah 891 dan total skor maksimal 2.673 dengan interval 594. Sehingga kriteria yang didapatkan untuk rekapitulasi adalah dengan ketentuan:

- Baik : Apabila penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan perizinan pada DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi mendapatkan skor 891 - 1.485
- Cukup baik : Apabila penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan perizinan pada DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi mendapatkan skor 1.486 – 2.079
- Kurang baik : Apabila penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan perizinan pada DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi mendapatkan skor 2.080 – 2.673



## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Tipe Penelitian

Tipe yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Menurut Creswell (2010:4) penelitian kuantitatif adalah merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang yang bertujuan untuk menjelaskan/ menerangkan peristiwa dengan menganalisis data berdasarkan numerik (angka).

Oleh karena itu, penulis berusaha menggambarkan, meringkaskan sebagai kondisi, situasi yang timbul pada objek sehingga dapat diperoleh sebuah kesimpulan jelas mengenai penelitian terkait penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPK) Kabupaten Kuantan Singingi.

### B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini penulis lakukan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPK) Kabupaten Kuantan Singingi. Alasan dipilihnya lokasi ini karena dalam meningkatkan pelayanan perizinan.

### C. Populasi dan Sampel

Populasi menurut Sugiyono (2016:80) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu

yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun yang akan menjadi populasi dalam penelitian ini adalah:

**Tabel III.1 : Populasi dan Sampel Penerapan *E-government* Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Kuantan Singingi**

No	Jabatan	Populasi	Sampel	%
1	Kepala DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi	1	1	100%
2	Kasubag Program DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi	1	1	100%
3	Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan	1	1	100%
4	Pengguna SIPPADU pengurusan IMB	∞	30	100%
Jumlah		33	33	100%

Sumber: Olahan Penulis, 2021.

Sampel menurut Sugiyono (2016:81) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang diambil dari populasi juga harus representatif (mewakili). Sampel dalam penelitian ini sebanyak 33 orang.

#### D. Teknik Penetapan Sampel

Dalam penelitian ini penarikan sampel dilakukan dengan beberapa metode yaitu sebagai berikut:

1. *Sensus sampling* yaitu dengan menggunakan secara keseluruhan dari jumlah populasi yang ada untuk dijadikan responden (Sugiyono, 2016:85) yang terdiri dari 1 orang Kepala DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan

Singingi, 1 orang Kasubag Program DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi dan 1 orang Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.

2. *Accidental sampling* yaitu teknik sampling secara kebetulan dilakukan apabila pemilihan anggota sampelnya dilakukan terhadap orang atau benda yang kebetulan ada atau dijumpai dan sesuai dijadikan sampel penelitian (Sugiyono, 2016:87). Karena jumlah masyarakat yang mengurus IMB ini tidak diketahui/ tidak terbatas maka dibuat dengan simbol  $\infty$  dan dianggap dengan mengambil 30 orang masyarakat pemohon pelayanan IMB dengan website SIPPADU sebagai sampel dianggap sudah mewakili.

#### **E. Jenis dan Sumber Data**

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Dimana data hasil penelitian didapatkan melalui dua sumber data, yaitu:

##### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari objek penelitiannya. Jadi data primer yaitu data yang dikumpulkan melalui wawancara dan kuesioner dengan Kepala DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi, Kasubag Program, Kabid Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, dan pengguna website SIPPADU pelayanan IMB, kemudian disertai dengan observasi lapangan.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah semua data yang diperoleh secara tidak langsung

dari objek penelitian. Jadi data sekunder yaitu data yang dikumpulkan berupa dokumen yang terkait dengan tujuan penelitian.

#### F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data primer dan sekunder peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu

##### 1. Kuesioner

Kuesioner, adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang sudah ada. Kuesioner dalam penelitian ini yaitu dengan alternatif jawaban:

- Baik mendapatkan skor 3
- Cukup Baik mendapatkan skor 2
- Kurang Baik mendapatkan skor 1

##### 2. Wawancara

Wawancara adalah kegiatan tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau self-report, atau setidaknya-tidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi.

##### 3. Observasi

Observasi merupakan suatu cara untuk memperoleh data melalui pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh keterangan yang relevan dengan objek penelitian. Dengan melakukan observasi, peneliti mencatat apa saja yang dilihat dan mengambil dari dokumen yang tertulis untuk memberikan gambaran secara utuh tentang objek yang akan diteliti.

#### 4. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mengkaji dokumen-dokumen baik berupa buku maupun peraturan atau pasal-pasal yang berhubungan dengan penelitian ini guna melengkapi data yang diperlukan serta cara pengumpulan data dan telaah pustaka, dimana dokumen-dokumen yang dianggap menunjang dan relevan dengan masalah.

#### G. Teknik Analisis Data

Analisa data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif (analisa data dengan satu variabel). Setelah data terkumpul, maka data tersebut kemudian penulis klasifikasikan sesuai dengan kebutuhan analisa. Selanjutnya dianalisis secara kualitatif dan kuantitatif yang hasilnya akan disajikan dalam bentuk tabel, angka, skor, dan dilengkapi dengan uraian serta keterangan yang mendukung, sehingga dapat diambil kesimpulannya.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### A. **Gambaran Umum DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi**

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kuantan Singingi. Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 03 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 05 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Kuantan Singingi.

Unit Pelayanan Terpadu (UPT) diresmikan pada tanggal 28 Desember 2007, dengan Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 13 Tahun 2006 tentang Unit Pelayanan Terpadu dan Keputusan Bupati Kuantan Singingi Nomor 190 Tahun 2007 Tentang Pedoman Unit Pelayanan Terpadu. Unit Pelayanan Terpadu Kabupaten Kuantan Singingi dilaksanakan dengan pola pelayanan terpadu yang bukan merupakan organisasi struktural, tetapi berbentuk Unit Pelayanan Terpadu yang memberikan pelayanan rekomendasi dan perizinan secara terpadu pada satu tempat, dimana kewenangan masih berada pada masing-masing satuan kerja sesuai kewenangan yang diberikan Bupati.

Tenaga (Pegawai) yang ditugaskan di Unit Pelayanan Terpadu dinilai dan usulkan oleh tim pembina dan pengawas kepada Bupati untuk ditetapkan

dengan salah satu kriterianya adalah bahwa tenaga/ pegawai dimaksud adalah berasal dari unit kerja yang selama ini melaksanakan pelayanan rekomendasi dan perizinan. Unit Pelayanan Terpadu dipimpin seorang koordinator yang berada dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

## **B. Visi dan Misi DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi**

### **1. Visi**

Visi merupakan rumusan arah pandang yang berdasarkan kondisi umum, potensi, permasalahan dan tantangan yang dihadapi oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja. Adapun Visi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi adalah *“Terwujudnya Iklim Investasi Yang Kondusif, Pelayanan Prima dan Tenaga Kerja Yang Profesional”*.

### **2. Misi**

Misi adalah sesuatu yang harus diemban atau dilaksanakan oleh instansi sebagai penjabaran visi yang telah ditetapkan sebelumnya. Misi merupakan kristalisasi dari keinginan menyatukan langkah dan gerak untuk mewujudkan visi yang telah ditetapkan. Adapun Misi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi adalah :

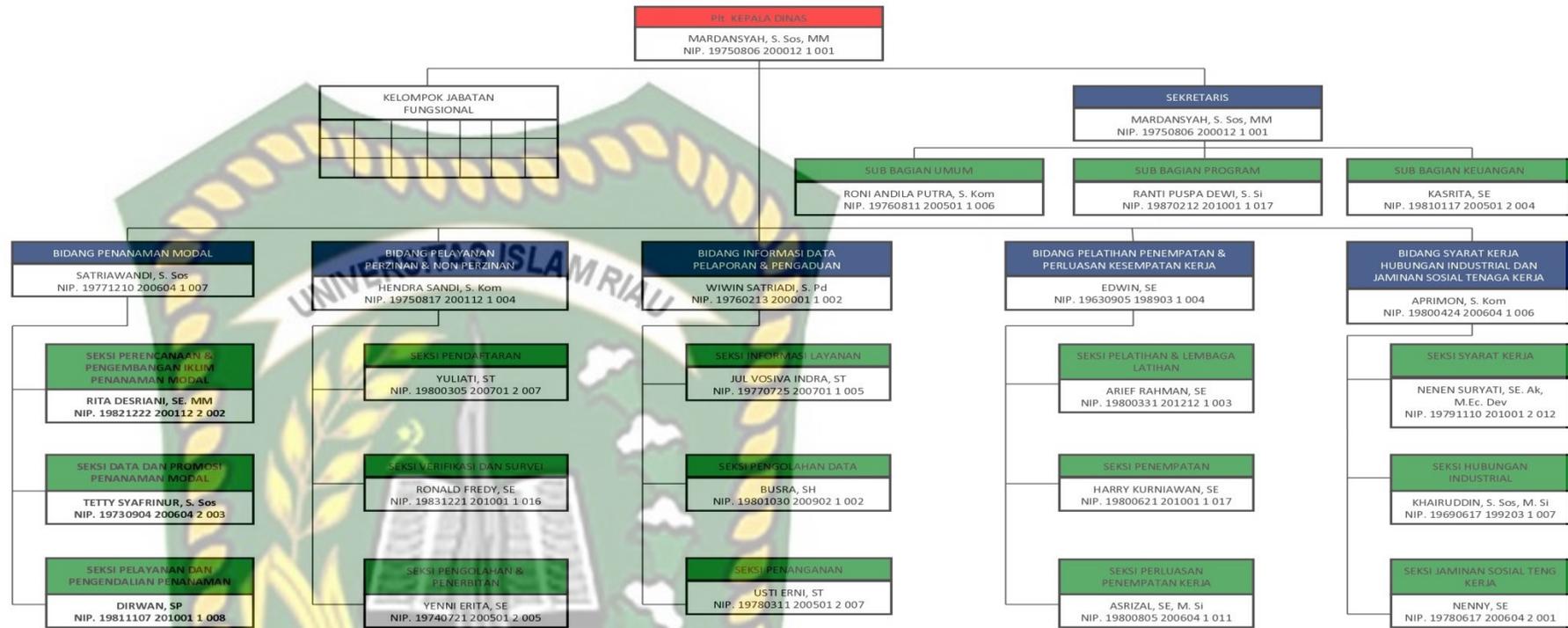
- a. Meningkatkan pelayanan prima dengan melaksanakan fungsi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
- b. Mengembangkan sistem informasi di bidang penanaman modal PTSP dan tenaga kerja yang akurat melalui teknologi.

- c. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) menjadi aparatur yang profesional, jujur dan akuntabel.
- d. Merumuskan kebijakan yang mendorong pertumbuhan investasi.
- e. Menciptakan iklim investasi yang kondusif guna peningkatan peluang investasi.
- f. Meningkatkan pengenalan produk dan komoditi unggulan daerah.
- g. Meningkatkan penanganan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan.
- h. Mewujudkan kompetensi dan produktivitas tenaga kerja dan pembangunan ketenagakerjaan melalui perluasan lapangan kerja, penempatan tenaga kerja dan peningkatan kesempatan kerja.
- i. Mewujudkan hubungan industrial yang dinamis dan dialogis

### **C. Struktur Organisasi DPMPTSPK Kabupaten Kuantan Singingi**

Mengacu pada Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kuantan Singingi, maka Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi memiliki struktur organisasi yang dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:

**Gambar IV.1 : Struktur Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPK) Kabupaten Kuantan Singingi**



Sumber: DPMPTSPK Kabupaten Kuantan Singingi, 2022

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Identitas Responden

Sebelum dibahas penelitian ini lebih jauh dalam mengetahui penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPK) Kabupaten Kuantan Singingi, maka terlebih dahulu perlu kiranya untuk dibahas mengenai identitas para responden dengan rincian sebagai berikut.

##### 1. Jenis Kelamin Responden

Analisis pertama dilakukan terhadap data jenis kelamin responden dan hasil analisisnya dapat dilihat pada tabel V.1 berikut ini.

**Tabel V.1: Distribusi Jenis Kelamin Responden**

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Laki-laki	33	100%
2	Perempuan	0	0%
Jumlah		33	100%

Sumber : Data Olahan, 2022

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin responden seluruhnya adalah laki-laki, dengan jumlah 33 orang (100%). Mayoritas laki-laki ini disebabkan karena responden sebagian besar diisi oleh kepala keluarga, artinya dalam pengurusan IMB ini kepala keluarga lebih mengetahui terkait dan legalitas bangunan gedung dan ukuran biasanya lebih diketahui oleh responden laki-laki sebagai kepala keluarga.

## 2. Usia Responden

Analisis kedua dilakukan terhadap data usia responden dan hasil analisisnya dapat dilihat pada tabel V.2 berikut ini.

**Tabel V.2: Distribusi Usia Responden**

No.	Usia (tahun)	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
1	26 – 30	1	3%
2	31 – 35	6	18%
3	36 – 40	4	12%
4	41 – 45	10	30%
5	46 – 50	5	15%
6	≥ 50	7	21%
	Jumlah	33	100%

*Sumber : Data Olahan, 2022*

Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berusia 41 – 45 tahun dengan jumlah 10 orang (30%). Sedangkan sisanya berusia 26 – 30 tahun dengan jumlah 1 orang (3%), berusia 31 – 35 tahun dengan jumlah 6 orang (18%), berusia 36 – 40 tahun dengan jumlah 4 orang (12%), berusia 46 – 50 tahun dengan jumlah 5 orang (15%), dan berusia ≥ 50 tahun dengan jumlah 7 orang (21%).

## 3. Pendidikan Responden

Analisis ketiga dilakukan terhadap data pendidikan responden dan hasil analisisnya dapat dilihat pada tabel V.3 berikut ini.

**Tabel V.3: Distribusi Pendidikan Responden**

No.	Pendidikan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
1	SD	3	9%
2	SMP	8	24%
3	SMA	14	42%
4	Sarjana	7	21%
5	Magister	1	3%
Jumlah		33	100%

Sumber : Data Olahan, 2022

Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan responden yang terbanyak adalah tamatan SMA dengan jumlah 14 orang (42%). Sedangkan sisanya adalah tamatan SD dengan jumlah 3 orang (9%), tamatan SMP dengan jumlah 8 orang (24%), tamatan Sarjana dengan jumlah 7 orang (1%), dan tamatan Magister dengan jumlah 1 orang (3%). Artinya tingkat pendidikan masyarakat menentukan tingkat kepatuhan memiliki dokumen IMB untuk bangunan gedung milik responden tersebut.

#### 4. Pekerjaan Responden

Analisis keempat dilakukan terhadap data pekerjaan responden dan hasil analisisnya dapat dilihat pada tabel V.4 berikut ini.

**Tabel V.4: Distribusi Pekerjaan Responden**

No.	Pekerjaan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
1	PNS	4	12%
2	Wiraswasta	15	45%
3	Pegawai honorer	5	15%
4	Petani	7	21%
5	Karyawan swasta	2	6%
Jumlah		33	100%

Sumber : Data Olahan, 2022

Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa pekerjaan responden sebagian besar adalah wiraswasta dengan jumlah 15 orang (45%). Sedangkan sisanya adalah PNS dengan jumlah 4 orang (12%), pegawai honorer dengan jumlah 5 orang (15%), petani dengan jumlah 7 orang (21%), dan karyawan swasta dengan jumlah 2 orang (6%).

#### **B. Penerapan *E-government* Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSP TK) Kabupaten Kuantan Singingi**

Pada sub bab ini akan dijabarkan hasil jawaban dari responden atas kuesioner yang sudah disebarakan kepada 30 responden, seluruh kuesioner tersebut kembali karena pengisian dilakukan secara langsung dengan didampingi oleh peneliti. Hasil kuesioner ini setelah diolah selanjutnya didukung dengan hasil dokumentasi dan juga observasi diperoleh hasil sebagai berikut.

##### **1. Pengunjung**

Menurut Indrajit (2005:53) pemerintah harus jeli dalam menetapkan pengunjung website yang terdiri dari *seekers* dan *recruits*. *Seekers* adalah orang-orang yang berkunjung ke website pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhannya akan suatu pelayanan tertentu (kebutuhan, pertanyaan, harapan). Sementara itu *recruits* adalah kumpulan orang-orang yang menjadi target komunikasi pemerintah (konstituen, pers, lembaga swadaya masyarakat, forum/organisasi, mahasiswa/ peneliti). Berdasarkan hasil kuesioner indikator pengunjung sebanyak 6 pernyataan diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel V.5: Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Pengunjung**

Sub indikator	Kategori Penilaian			Jumlah
	Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)	
Kebutuhan pelayanan masyarakat yang lengkap	28(85%) 84	5(15%) 10	0(0%) 0	33(100%)
Layanan pertanyaan dan harapan	15(45%) 45	18(55%) 36	0(0%) 0	33(100%)
Kemudahan akses bagi pers	28(85%) 84	5(15%) 10	0(0%) 0	33(100%)
Kemudahan akses bagi lembaga swadaya masyarakat	8(24%) 24	21(64%) 42	4(12%) 4	33(100%)
Kemudahan akses bagi forum/organisasi	3(9%) 9	19(58%) 38	11(33%) 11	33(100%)
Kemudahan akses bagi mahasiswa/peneliti	11(33%) 33	21(64%) 42	1(3%) 1	33(100%)
Jumlah	279	178	16	473
Kategori	Baik			

Sumber : Data Olahan, 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden menganggap website SIPPADU memberikan kebutuhan pelayanan IMB masyarakat yang lengkap dengan jawaban baik sebanyak 28 orang (85%). Mayoritas responden menganggap website SIPPADU memiliki layanan pertanyaan dan harapan dengan jawaban baik sebanyak 15 orang (45%). Mayoritas responden menganggap website SIPPADU dapat dengan mudah diakses pers dengan jawaban baik sebanyak 28 orang (85%). Mayoritas responden menganggap website SIPPADU dapat dengan mudah diakses lembaga swadaya masyarakat dengan jawaban cukup baik sebanyak 21 orang (64%). Mayoritas responden menganggap website SIPPADU dapat dengan mudah diakses forum/organisasi dengan jawaban cukup baik sebanyak 19 orang (58%). Mayoritas responden menganggap website

SIPPADU dapat dengan mudah diakses mahasiswa/ peneliti dengan jawaban cukup baik sebanyak 21 orang (64%).

Menarik kesimpulan di atas, maka dapat diketahui bahwa penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan indikator pengunjung mendapatkan total skor 473 terletak pada interval 463 – 594 sehingga tergolong “Baik”.

Hasil wawancara terkait pengunjung ini diperoleh hasil sebagai berikut:

“Iya karena sistemnya itu sudah *good governance* jadi pasti keterbukaan informasi publik itu sangat transparan, artinya siapa saja pengunjung website SIPPADU ini bebas untuk seluruh masyarakat. Cuma memang benar, bahwasanya masih banyak masyarakat sini yang sama sekali tidak tahu adanya aplikasi ini padahal untuk urus IMB itu sudah ada SOP nya dan juga syarat-syaratnya juga sudah ditampilkan (wawancara Kasubag Program, Ranti Puspita Dewi, S.Si, tanggal 15 Maret 2022)”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, tampak bahwa pengunjung website SIPPADU dapat dengan mudah mengakses tanpa batasan. Adapun pengunjung yang mengakses website ini bertujuan untuk memperoleh pelayanan perizinan secara online dan juga perizinan Online Single Submission (OSS). Kebebasan akses ini tentu sudah mendukung prinsip pelayanan public yang mengedepankan transparansi publik, karena untuk mengurus IMB ini sudah disertakan syarat-syarat dan alurnya untuk mengurus secara online dan juga secara offline di DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi.

Hasil observasi di lapangan juga menemukan hasil bahwa pengunjung dari website SIPPADU ini mayoritas ialah laki-laki, dengan rentang usia mulai dari 26 tahun hingga > 50 tahun. Selanjutnya tingkat pendidikan pengunjung mulai dari SD hingga Sarjana dan juga pekerjaan dari pengunjung yaitu mulai dari PNS, wiraswasta, pegawai honorer, petani dan karyawan swasta.

## 2. Konten

Menurut Indrajit (2005:53) konten yang dimiliki pada website pemerintah haruslah sesuai dengan target pengunjung yang ditetapkan sebelumnya. Konten ini haruslah lengkap dan memuat isu-isu layanan publik, memiliki referensi, link ke sejumlah website yang berhubungan, dan lain sebagainya. Berdasarkan hasil kuesioner indikator konten sebanyak 8 pernyataan diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel V.6: Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Konten**

Sub indikator	Kategori Penilaian			Jumlah
	Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)	
Membantu pengunjung memenuhi kebutuhannya	2(6%) 6	12(36%) 24	19(58%) 19	33(100%)
Menunjang pencapaian visi, misi, tujuan dan obyektif pemerintah	3(9%) 9	24(73%) 48	6(18%) 6	33(100%)
Menggalang hubungan atau relasi kuat dengan pengunjung	7(21%) 21	15(45%) 30	11(33%) 11	33(100%)
Menarik perhatian calon pengunjung agar berminat mengakses website	8(24%) 24	19(58%) 38	6(18%) 6	33(100%)

Tabel V.6 Lanjutan

Sub indikator	Kategori Penilaian			Jumlah
	Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)	
Menyediakan semua jawaban terhadap kebutuhan informasi pengunjung	21(64%) 63	12(36%) 24	0(0%) 0	33(100%)
Menghemat waktu dan biaya dari pengunjung	8(24%) 24	21(64%) 42	4(12%) 4	33(100%)
Memperkuat keterlibatan publik dalam proses pemerintahan	3(9%) 9	19(58%) 38	11(33%) 11	33(100%)
Memperkuat tingkat kepercayaan publik	11(33%) 33	21(64%) 42	1(3%) 1	33(100%)
Jumlah	189	286	58	533
Kategori	Cukup baik			

Sumber : Data Olahan, 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden menganggap website SIPPADU belum membantu pengunjung memenuhi kebutuhannya mengurus IMB dengan jawaban kurang baik sebanyak 19 orang (58%). Mayoritas responden menganggap website SIPPADU menunjang pencapaian visi, misi, tujuan dan obyektif pemerintah dengan jawaban cukup baik sebanyak 24 orang (73%). Mayoritas responden menganggap website SIPPADU menggalang hubungan atau relasi kuat dengan pengunjung dengan jawaban cukup baik sebanyak 15 orang (45%). Mayoritas responden menganggap website SIPPADU menarik perhatian calon pengunjung agar berminat mengakses website dengan jawaban cukup baik sebanyak 19 orang (58%). Mayoritas responden menganggap website SIPPADU menyediakan semua jawaban terhadap kebutuhan informasi pengunjung dengan jawaban cukup baik sebanyak 21 orang (64%).

Mayoritas responden menganggap website SIPPADU menghemat waktu dan biaya dari pengunjung dengan jawaban baik sebanyak 21 orang (64%). Mayoritas responden menganggap website SIPPADU memperkuat keterlibatan publik dalam proses pemerintahan dengan jawaban cukup baik sebanyak 19 orang (58%). Mayoritas responden menganggap website SIPPADU memperkuat tingkat kepercayaan publik dengan jawaban cukup baik sebanyak 21 orang (64%).

Menarik kesimpulan di atas, maka dapat diketahui bahwa penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPK) Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan indikator konten mendapatkan total skor 533 terletak pada interval 441 – 616 sehingga tergolong “Cukup Baik”.

Hasil wawancara terkait konten website SIPPADU ini diperoleh hasil sebagai berikut:

“isi konten ini jelas difokuskan hanya untuk pelayanan saja, pasti dapat mempermudah masyarakat yang mengurus IMB. Cuman memang namanya website pemerintah tentu yang mengakses ya orang-orang yang lagi mengurus pelayanan saja. Tentunya kita mengetahui jarang ada orang yang nggak mau mengurus pelayanan tapi buka website ini. Memang untuk IMB sendiri pasti nggak bias sepenuhnya OSS kan, karena banyak verifikasi dokumen yang perlu diketahui kebenarannya mulai dari denah rumah, ukuran, kesesuaian dengan denah dan lain-lain (wawancara Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, Hendra Sandi, S.Kom, tanggal 15 Maret 2022)”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, tampak bahwa konten website ini memang ditujukan hanya untuk pelayanan berbasis good governance

yang mengutamakan perkembangan teknologi sebagai dasar utamanya. Konten website SIPPADU dinilai belum mampu menarik perhatian calon pengunjung agar berminat mengakses website dan juga belum menyediakan semua jawaban terhadap kebutuhan informasi pengunjung karena tidak adanya layanan search engine.

Hasil observasi terhadap website SIPPADU ini diketahui bahwa saat seseorang mengakses website <https://sippadu.kuansing.go.id/user/> login.html maka akan langsung dihadapkan pada pengisian form username dan password dengan layanan tracking permohonan. Hal ini tentu masih membingungkan pengunjung yang baru mengakses karena pada halaman beranda tidak ada ditampilkan sub menu yang berkaitan dengan KBLI 2017, Standar dan Prinsip Pelayanan, SKM, Layanan Pengaduan, Renstra DPMPTSPK, Berita, Video Kegiatan, Foto Kegiatan, Mekanisme Pengaduan, Mekanisme Perizinan, Maklumat Pelayanan, Realisasi Investasi, Data dan Informasi. Artinya dalam sub menu tersebut masih terdapat konten kosong yang tidak diisi sehingga kurang up to date.

### **3. Interaktivitas**

Menurut Indrajit (2005:53) interaktivitas merupakan komunikasi dua arah yang berarti terselenggaranya pertukaran data dari kedua pihak yakni pengunjung dengan pemerintah secara bergantian. Berdasarkan hasil kuesioner indikator interaktivitas sebanyak 2 pernyataan diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel V.7: Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Interaktivitas**

Sub indikator	Kategori Penilaian			Jumlah
	Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)	
Meningkatnya partisipasi publik	9(27%) 27	13(39%) 26	11(33%) 11	33(100%)
Terpeliharanya proses demokratisasi negara	11(33%) 33	21(64%) 42	1(3%) 1	33(100%)
Jumlah	60	68	12	140
Kategori	Cukup baik			

Sumber : Data Olahan, 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden menganggap website SIPPADU meningkatnya partisipasi publik dengan jawaban cukup baik sebanyak 13 orang (39%). Mayoritas responden menganggap website SIPPADU membantu memelihara proses demokratisasi negara dengan jawaban cukup baik sebanyak 21 orang (64%).

Menarik kesimpulan di atas, maka dapat diketahui bahwa penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPK) Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan indikator interaktivitas mendapatkan total skor 140 terletak pada interval 111 – 154 sehingga tergolong “Cukup Baik”.

Hasil wawancara terkait interaktivitas website SIPPADU ini diperoleh hasil sebagai berikut:

“Sampai sekarang memang belum ada perhitungan dari jumlah masyarakat yang mengurus secara manual sebelum dan setelah adanya website SIPPADU ini, tapi saya rasa sama saja. Karena gini ya kalau missal meningkatnya partisipasi public dengan adanya good governance itu kan kalau ada kebijakan pendampingnya contoh saat ada pemutihan pajak pasti banyak masyarakat yang berlomba-lomba bayar mumpung gak ada denda. Kalau untuk website SIPPADU ini masalah dalam sector pelayanan yang dipersingkat alur

pelayanannya sehingga untuk mengurus ya tetap sama saja. (wawancara Kasubag Program, Ranti Puspita Dewi, S.Si, tanggal 15 Maret 2022)”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, tampak bahwa interaktivitas ini belum optimal karena tidak ada kebijakan pendamping yang membuat masyarakat berlomba-lomba mengurus IMB. Artinya pengurusan IMB secara online dan offline memiliki mekanisme yang hampir sama, sehingga website SIPPADU hanya difokuskan untuk pelacakan progress pelayanan saja. Masyarakat yang mengurus IMB tetap harus mengantar berkas persyaratan ke front office, tetap harus diverifikasi secara manual, tidak bisa upload dokumen gambar, isi form masih menggunakan kertas biasa, dan lain-lain.

Hasil observasi terhadap website SIPPADU ini untuk mengurus IMB memang lama penyelesaian estimasi tetap 30 hari sama dengan pengurusan secara offline. Biaya yang dibebankan juga tetap mengacu pada Surat Keputusan Bupati Kuantan Singingi Nomor 261/XII/2021 tentang Standar Operasional Prosedur Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPK) Kabupaten Kuantan Singingi yakni pengurusan IMB biayanya adalah sebesar Rp.22.00,- / m<sup>2</sup>

#### **4. Kegunaan**

Menurut Indrajit (2005:53) kegunaan merupakan langkah lanjutan dari pengunjung yang jelas, konten yang berkualitas dan interaktivitas yang terjalin. Pembuat website haruslah dapat menjamin bahwa website yang didesain estetik, elegan, simpel dan dapat dipahami dengan mudah oleh para

pengunjung. Berdasarkan hasil kuesioner indikator kegunaan sebanyak 8 pernyataan diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel V.8: Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Kegunaan**

Sub indikator	Kategori Penilaian			Jumlah
	Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)	
Memiliki desain konten yang jelas dan terstruktur	11(33%) 33	15(45%) 30	7(21%) 7	33(100%)
Memiliki navigasi yang mudah pengoperasiannya	12(36%) 36	16(48%) 32	5(15%) 5	33(100%)
Konten yang tersedia harus mudah dibaca	17(52%) 51	11(33%) 22	5(15%) 5	33(100%)
Memiliki isi yang <i>up to date</i>	21(64%) 63	12(36%) 24	0(0%) 0	33(100%)
Dapat menampilkan satu halaman < 10 detik	12(36%) 36	17(52%) 34	4(12%) 4	33(100%)
Tampilan website menarik	11(33%) 33	19(58%) 38	3(9%) 3	33(100%)
Dapat dikunjungi oleh semua orang	17(52%) 51	16(48%) 32	0(0%) 0	33(100%)
Adanya jaminan privasi pengunjung	27(82%) 81	6(18%) 12	0(0%) 0	33(100%)
Jumlah	384	224	24	632
Kategori	Baik			

Sumber : Data Olahan, 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden menganggap website SIPPADU memiliki desain konten yang jelas dan terstruktur dengan jawaban cukup baik sebanyak 15 orang (45%). Mayoritas responden menganggap website SIPPADU Memiliki navigasi yang mudah pengoperasiannya dengan jawaban cukup baik sebanyak 16 orang (48%). Mayoritas responden menganggap website SIPPADU memiliki konten yang mudah dibaca dengan jawaban baik sebanyak 17 orang (52%). Mayoritas responden menganggap website SIPPADU memiliki isi yang *up to date*

dengan jawaban baik sebanyak 21 orang (64%). Mayoritas responden menganggap website SIPPADU dapat menampilkan satu halaman < 10 detik dengan jawaban cukup baik sebanyak 17 orang (52%). Mayoritas responden menganggap website SIPPADU memiliki tampilan website yang menarik dengan jawaban cukup baik sebanyak 19 orang (58%). Mayoritas responden menganggap website SIPPADU dapat dikunjungi oleh semua orang dengan jawaban baik sebanyak 17 orang (52%). Mayoritas responden menganggap website SIPPADU memberikan jaminan privasi pengunjung dengan jawaban baik sebanyak 27 orang (82%).

Menarik kesimpulan di atas, maka dapat diketahui bahwa penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPK) Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan indikator kegunaan mendapatkan total skor 632 terletak pada interval 617 – 792 sehingga tergolong “Baik”.

Hasil wawancara terkait kegunaan website SIPPADU ini diperoleh hasil sebagai berikut:

“Tentu sangat berguna ya adanya SIPPADU ini, minimal masyarakat tahu alurnya mengurus IMB, tahu syarat-syaratnya apa aja, dan progress pelayanan juga bisa dilihat atau dilacak. (wawancara Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, Hendra Sandi, S.Kom, tanggal 15 Maret 2022)”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, tampak bahwa kegunaan website SIPPADU ini memang dinilai sangat berguna untuk meningkatkan

informasi pelayanan secara terbuka kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat mengetahui progress pelayanan secara real time.

Hasil observasi terhadap website SIPPADU ini diketahui bahwa desain yang dimiliki sangat jelas dan terstruktur, memiliki navigasi penggunaan yang mudah pengoperasiannya, dan website ini memuat himbuan yang mengajak masyarakat untuk menggunakan website SIPPADU.

## 5. Inovasi

Menurut Indrajit (2005:53) inovasi merupakan hal-hal kreatif yang diwujudkan dalam website pemerintah agar semakin menarik minat para pengunjung website. Inovasi ini haruslah bertujuan untuk meningkatkan isi maupun kenyamanan dan kemudahan pengunjung website pemerintah Berdasarkan hasil kuesioner indikator inovasi sebanyak 3 pernyataan diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel V.9: Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Inovasi**

Sub indikator	Kategori Penilaian			Jumlah
	Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)	
Adanya layanan <i>search engine</i>	12(36%) 36	4(12%) 8	17(52%) 17	33(100%)
Adanya layanan informasi pengaduan resmi	12(36%) 36	17(52%) 34	4(12%) 4	33(100%)
Adanya fasilitas faq ( <i>frequently asked questions</i> )	2(6%) 6	14(42%) 28	17(52%) 17	33(100%)
Jumlah	78	70	38	186
Kategori	Cukup baik			

Sumber : Data Olahan, 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden menganggap website SIPPADU belum memiliki layanan *search engine* yang akurat dengan jawaban kurang baik sebanyak 17 orang (52%). Mayoritas responden menganggap website SIPPADU memiliki layanan informasi pengaduan resmi dengan jawaban cukup baik sebanyak 17 orang (52%). Mayoritas responden menganggap website SIPPADU belum memiliki fasilitas *faq (frequently asked questions)* dengan jawaban kurang baik sebanyak 17 orang (52%).

Menarik kesimpulan di atas, maka dapat diketahui bahwa penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPK) Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan indikator inovasi mendapatkan total skor 186 terletak pada interval 166 – 231 sehingga tergolong “Cukup Baik”.

Hasil wawancara terkait inovasi website SIPPADU ini diperoleh hasil sebagai berikut:

“Sampai sekarang memang layanan *search engine* ini kalau untuk yang di <https://dpmptsptk.kuansing.go.id/> ada tapi ya itu memang belum maksimal penggunaannya sementara untuk yang di website <https://sippadu.kuansing.go.id/user/register.html> ini belum ada sama sekali. (wawancara Kasubag Program, Ranti Puspita Dewi, S.Si, tanggal 15 Maret 2022)”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, tampak bahwa inovasi dari website SIPPADU ini belum optimal mengingat tidak adanya layanan *search engine* atau kurang berfungsinya layanan *search engine*, tidak adanya nomor resmi layanan pengaduan dan konsultasi sehinga

masyarakat harus mendaftar terlebih dahulu, dan tidak adanya fasilitas *frequently asked questions*.

**Gambar V.1 : Hasil Search Engine dan Layanan Pengaduan**

The screenshot displays a search result for the keyword "IMB". The main content area features a news article titled "DIMASA PANDEMI DIHIMBAU MASYARAKAT GUNAKAN LAYANAN PERIZINAN ONLINE" by AdminRoot, dated 22 Sep 2020, with 4 comments. Below the article is a login form for the "SISTEM LAYANAN PENGADUAN DAN KONSULTASI" (Complaint and Consultation Service System). The form includes fields for "Username" and "Password", a "LOGIN >" button, and a link for "Lupa Password?". A link for "Belum memiliki Akun? Mendaftar" (Don't have an account? Register) is also present.

On the right side of the page, there is a sidebar with a "TOPIK" (Topic) menu containing links for "Berita", "Video Kegiatan", "Foto Kegiatan", "Indeks Kepuasan Masyarakat", and "RUPM". Below this is a "BERITA TERBARU" (Latest News) section with two items: "Buka Bersama Pegawai ASN dan Non ASN DPMTSPTK Tahun 2022" (dated 25 Apr 2022) and "Info Lowongan Pekerjaan" (dated 07 Apr 2022).

Punya pertanyaan, keluhan, kritikan atau saran?

LAYANAN KONSULTASI

LAYANAN PENGADUAN

Sumber: <https://dpmptsptk.kuansing.go.id/id/search.html>

Hasil observasi menunjukkan bahwa ketika pengunjung mengetik keyword "IMB" dan "Izin Mendirikan Bangunan" di website tidak menunjukkan hasil yang akurat, artinya website ini masih memiliki

layanan search engine yang belum memadai. Selain itu tidak adanya nomor pengaduan layanan resmi maupun konsultasi, karena untuk mendapatkan layanan ini seseorang harus memiliki akun terlebih dahulu dengan cara mendaftar di <https://dpmpstptk.kuansing.go.id/user/login.html>

## 6. Rekapitulasi

Berdasarkan berbagai hasil yang sudah dijabarkan sebelumnya, maka diketahui rekapitulasi sebagai berikut:

**Tabel V.10 : Rekapitulasi Hasil Kuesioner**

No	Indikator	Jumlah skor	Kategori
1.	Pengunjung	473	Baik
2.	Konten	533	Cukup Baik
3.	Interaktivitas	140	Cukup Baik
4.	Kegunaan	632	Baik
5.	Inovasi	186	Cukup Baik
Total skor		<b>1.964</b>	<b>Cukup Baik</b>

Sumber : Data Olahan, 2022

Berdasarkan tabel di atas, tampak bahwa indikator pengunjung tergolong baik, indikator konten tergolong cukup baik, indikator interaktivitas tergolong cukup baik, indikator kegunaan tergolong baik, indikator inovasi tergolong cukup baik.

Menarik kesimpulan di atas, maka dapat diketahui bahwa secara keseluruhan penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPK) Kabupaten Kuantan Singingi mendapatkan total skor sebesar 1.964 terletak pada interval antara 1.486 – 2.079 sehingga tergolong “Cukup Baik”.

**B. Faktor Yang Menghambat Penerapan *E-Government* Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Kuantan Singingi**

Dari hasil wawancara yang telah penulis kumpulkan, maka diketahui ada 2 hambatan utama yang dihadapi DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi, diantaranya adalah sebagai berikut:

**1. Terbatasnya sumber daya yang dimiliki**

Sumber daya manusia sebagai pelaksana kebijakan, dimana sumber daya manusia tersebut memiliki jumlah yang cukup dan memenuhi kualifikasi untuk melaksanakan kebijakan. Yang dimaksud sumber daya manusia tersebut memiliki jumlah yang cukup dan memenuhi kualifikasi adalah para pelaksana yang berjumlah cukup dan memiliki kemampuan dan keterlampilan yang diperlukan dalam melaksanakan kebijakan yang ditetapkan.

Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu.

Berdasarkan wawancara terkait faktor penghambat sdm didapatkan hasil wawancara sebagai berikut:

*“di Sektor SDM memang disini belum ada pegawai yang latar belakang pendidikannya dibidang IT. Selama ini kita masih pakai tenaga konsultan IP dari luar. Untuk memangkas jalur birokrasi karna untuk menjalankan website ini tentu harus ada dukungan dari SDM juga. Kalau untuk jumlah SDM saya pikir nggak perlu, karena pelayanan melalui online*

itu kan salah satu solusi jitu dari kurangnya jumlah SDM” (Wawancara Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, 15 Maret 2022).

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa di DPMPTSPTK Kuantan Singingi belum didukung oleh kompetensi SDM di bidang IT yang berpengalaman dalam menjalankan website ini karena masih bekerjasama dengan konsultan IP dari luar organisasi. Adapun data SDM pada DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.11 : Data Jumlah PNS di DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2022**

No	Pendidikan	Jumlah Pegawai
1.	Strata II - Magister Manajemen - Magister Sains	2 orang 2 orang
2.	Strata I - Sarjana Komunikasi - Sarjana Teknik Sipil - Sarjana Ekonomi - Sarjana Sains - Sarjana Pendidikan - Sarjana Teknik Komputer - Sarjana Sosial - Sarjana Pertanian - Sarjana Hukum - Sarjana Teknik Informatika	3 orang 3 orang 7 orang 1 orang 1 orang 1 orang 2 orang 1 orang 3 orang 1 orang
3.	Diploma	1 orang
4.	SMA	3 orang
Total		31 orang

Sumber : Data Olahan, 2022

Berdasarkan tabel di atas, tampak bahwa total terdapat 31 orang PNS di DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2022, dan dari tabel tersebut tampak bahwa pegawai dengan latar belakang pendidikan Sarjana Teknik Informatika hanya 1 orang sehingga kesulitan untuk mengelola aplikasi ini secara

keseluruhan karena masyarakat yang mengurus IMB pada tingkat Kabupaten sangatlah banyak.

Tujuan manajemen SDM adalah meningkatkan kontribusi produktif orang-orang yang ada dalam perusahaan melalui sejumlah cara yang bertanggung jawab secara strategis, etis, dan sosial. Selain itu, Tujuan pengembangan sumber daya manusia adalah dapat ditingkatkannya kemampuan, keterampilan dan sikap karyawan/anggota organisasi sehingga lebih efektif dan efisien dalam mencapai sasaran-sasaran program ataupun tujuan organisasi.

Hal ini sesuai dengan pendapat Dewi dan Andrianus (2021) yang menyebutkan bahwa sumber daya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf atau pegawai (*street-level bureaucrats*). Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan, salah-satunya disebabkan oleh staf/ pegawai yang tidak cukup memadai, mencukupi, ataupun tidak kompeten dalam bidangnya. Penambahan jumlah staf dan implementor saja tidak cukup menyelesaikan persoalan implementasi kebijakan, tetapi diperlukan sebuah kecukupan staf dengan keahlian dan kemampuan yang diperlukan (kompeten dan kapabel) dalam mengimplementasikan kebijakan.

## **2. Minimnya sosialisasi kepada masyarakat**

Suatu hal penting yang harus disadari bahwa keberadaan situs web Pemerintah Daerah yang dibuat, merupakan suatu bagian integral dari organisasi pemerintahan. Semua unit yang ada pada organisasi hendaknya memperhatikan bagaimana mereka dapat menggunakan internet sebaik-baiknya untuk berkomunikasi dengan kelompok-kelompok masyarakat pengguna internet.

Instansi Pemerintah Daerah harus membantu perkembangan tingkat kesadaran dan pemahaman yang tinggi bagi seluruh aparat pemerintah mengenai pemanfaatan internet pada organisasi pemerintahan. Kemampuan internet untuk memberi dan menerima informasi perlu dipahami sebagai suatu keterampilan inti dari informasi dan komunikasi. Diharapkan sebanyak mungkin aparat pemerintah dapat membaca situs yang dibuat oleh Pemerintah Daerah setempat.

Adapun data kegiatan sosialisasi oleh DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.12 : Data Kegiatan/ Program Pengembangan Sistem Informasi Teknologi DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2021**

Program/ Kegiatan	Sumber Dana	Target capaian	Pagu Indikatif
1. Pemeliharaan sistem teknologi informasi DPMPTSPTK Kuansing	APBD II	1 Sistem paket	121.000.000
2. Peningkatan penunjang aplikasi pelayanan terpadu	APBD II	5 aplikasi	130.000.000
3. Bimtek sistem aplikasi pelayanan terpadu	APBD II	20 orang	200.000.000
4. Peningkatan kompetensi penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha secara elektronik	APBD II	45 orang	200.000.000
5. Penyederhanaan prosedur perizinan dan non perizinan	APBD II	40 jenis izin	100.000.000
6. Evaluasi dan monitoring kelembagaan PTSP	APBD II	4 tri wulan	150.000.000
Total			901.000.000

Sumber : Data Olahan, 2022

Berdasarkan tabel di atas, tampak bahwa pada tahun 2021 untuk kegiatan/program bidang pengembangan sistem informasi teknologi memiliki pagu indikatif sebesar Rp.901.000.000,- akan tetapi tidak ada satupun program/

kegiatan penyebarluasan akses pelayanan perizinan secara elektronik atau dengan kata lain tidak ada program sosialisasi kepada masyarakat.

Berdasarkan wawancara terkait faktor penghambat sosialisasi didapatkan hasil wawancara sebagai berikut:

*“Sosialisasi ini sudah pernah dilakukan tapi memang masih melalui website kuansing, lalu kita cetak banner diletakkan di depan kantor. Memang sampai saat ini masih banyak juga yang gak tahu website ini, karena kan gak semua masyarakat juga yang khususnya udah renta itu gak paham sistem online ini. Bukan cuman IMB saja, tapi semua pelayanan. Jadi mereka masih terbiasa dengan pelayanan konvensional.” (Wawancara Kasubag Program, 15 Maret 2022).*

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa di DPMPTSPTK Kuantan pada dasarnya sudah pernah melakukan sosialisasi, tetapi hal ini tidak mencapai hal yang diharapkan karena masih banyak masyarakat renta yang tidak memahami pelayanan secara online dan masih terbiasa dengan pelayanan konvensional.

Hal ini juga mengindikasikan bahwa untuk pelayanan pengurusan IMB di Kuantan Singingi belumlah sepenuhnya terintegrasi secara online 100%. Sebagai contoh, masyarakat yang mengurus secara online harus mengunduh formulir yang ada di website SIPPADU dan masih harus menulis dengan tangan.

Kenyataan di lapangan menunjukkan, masih banyak masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi yang sama sekali tidak mengetahui adanya website SIPPADU ini. Artinya, masyarakat baru mengetahui ketika sudah mendatangi kantor DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi.

E-government yang berbasis penggunaan informasi dan teknologi komunikasi pada prinsipnya bertujuan untuk meningkatkan kualitas proses layanan dari lembaga pemerintah kepada warga masyarakat melalui sistem

layanan on line. Manfaat langsung dari layanan on line adalah pemangkasan biaya dan waktu serta meminimalisir kemungkinan terjadinya praktik korupsi dalam pelayanan publik yang dilakukan pemerintah.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat, maka dapat disusun kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Kuantan Singingi mendapatkan total skor 1.964 terletak pada interval antara 1.486 – 2.079 sehingga tergolong “Cukup Baik”. Hal ini disebabkan karena masih terdapat indikator yang masih tergolong cukup baik yaitu pada indikator konten, website SIPPADU dianggap belum mampu membantu pengunjung memenuhi kebutuhannya. Pada indikator interaktivitas, website SIPPADU dianggap belum mampu meningkatkan partisipasi publik. Pada indikator inovasi, website SIPPADU meskipun sudah memiliki layanan *search engine* tetapi tidak berfungsi maksimal dan juga masih belum adanya fasilitas faq (*frequently asked questions*).
2. Terdapat hambatan penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Kuantan Singingi, terdiri dari terbatasnya sumber daya yang dimiliki dan minimnya sosialisasi kepada masyarakat.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang didapat, maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. DPMPTSPTK Kuantan Singingi perlu meningkatkan sosialisasi pelayanan melalui akun media sosial dan juga website resmi Kabupaten Kuantan Singingi serta mempromosikan website SIPPADU lebih luas lagi agar partisipasi masyarakat untuk mengurus perizinan secara *online* dan *offline* dapat meningkat.
2. DPMPTSPTK Kuantan Singingi disarankan memperbaiki layanan *search engine* yang tidak berfungsi dan juga menambahkan gambar alur pelayanan di halaman awal sehingga diharapkan dapat menambah kenyamanan masyarakat atas kemudahan navigasi dari website SIPPADU.
3. DPMPTSPTK Kuantan Singingi perlu melakukan rekrutmen pegawai bidang IT, karena hal ini sangat penting untuk menangani permasalahan-permasalahan yang terkadang masih muncul di website SIPPADU.
4. Masyarakat diharapkan lebih berpartisipasi dalam memberikan ide, kritik, saran dan mengisi survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan DPMPTSPTK Kuantan Singingi baik secara offline maupun online, sehingga diharapkan mutu pelayanan yang telah diberikan dapat terus ditingkatkan berdasarkan persepsi masyarakat agar dapat dilakukan perbaikan pelayanan kedepannya.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Baum, C., dan Maio, A.D. (2010). *Gartner's Four Phases of E-Government Model*. Stamford: Gartner Group Inc.
- Creswell, J.W. (2010). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Edisi 2. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Djaenuri, A. (2008). *Analisis Investasi (Belanja Modal) Sektor Publik Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: SPIM YKPN.
- Heeks, R. (2011). *Manajemen Sistem Informatika*. Terjemahan. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hutama, D.J. (2009). *Ilmu Pemerintahan di Indonesia*. Bandung: Refika Aditama.
- Imanuddin. (2015). *E-government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Indrajit, Richardus Eko. (2005). *E-government in Action*. Yogyakarta: Andi Offset.
- LAN. (2007). *Lembaga Administrasi Negara; Modul Manajemen Strategis dalam Proses Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Jakarta: Sankri Press.
- Moenir. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Munaf, Yusri. (2016). *Hukum Administrasi Negara*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing.
- Musanef. (2007). *Sistem Pemerintahan di Indonesia*. Jakarta: Gunung Agung.
- Napitupulu, Paimin. (2012). *Pelayanan Publik & Costumer Satisfaction*. Bandung: Refika Aditama.
- Ndraha, Talliziduhu. (2008). *Kybernologi: Ilmu Pemerintahan Baru I*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurdin, I. (2017). *Pemerintah dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Nuswardani. (2019). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Yogyakarta: Andi.

- Pasolong, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Putra, T.M. (2019). *Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional*. Jakarta: Grasindo Persada.
- Rahayu, Amy Y.S., Juwono, Vishnu., dan Rahmayanti, Krisna Puji. (2020). *Pelayanan Publik dan E-Government; sebuah teori dan konsep*. Jakarta: Rajawali Press.
- Rahman, Arifin. (2018). *Administrasi Pemerintahan dalam Pembangunan*. Jakarta: CV Mas Agung.
- Rasyid, Ryaas. (2007). *Makna Pemerintahan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Rianto, B., dan Lestari, T. (2012). *Polri dan Aplikasi E-Government Dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Putra Media Nusantara.
- Rohman, A. (2008). *Modul Akuntansi Sektor Pemerintahan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sedarmayanti. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, P Sondang. (2011). *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Sianipar, J.P.G. (2005). *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.

### **Jurnal**

- Bauer, C., dan Scharl, A. (2000). *Quantitative Evaluation of Web Site Content and Structure*. Internet Research, 10(1), 31-44.
- DeLone, W.H., dan McLean, E.R. (2007). *Information systems success: the quest for the dependent variable*. Information Systems Research 3 (1) 60-95.
- Frost, Y.Y., dan Middleton, M. (2006). *Evaluation instrument for e-government websites Electronic Government*. An International journal. Paper presented at Internet Research 7.0: Internet Convergences, Brisbane, Australia, 28-30.

Masyhur, Firdaus. (2014). *The ICT Literacy Development Model for Farmers and Fishermen Community (Model Pengembangan Literasi TIK Masyarakat Tani dan Nelayan)*. Jurnal Pekommas, 1(1), 101-110.

Munaf, Y., Febrian, R.A., dan Setiawan, R.S. (2018). *Penerapan Good Governance di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru (Studi Kasus Pada Pelayanan Pertanahan)*. Jurnal Wedana, Volume IV, No 2, Oktober 2018.

Panopoulou, E., Tambouris, E., dan Tarabanis. (2008). *A Framework For Evaluating Web Sites of Public Authorities*. Aslib Proceedings, 60 (5), 517-546.

Sitokdana, Melkior N.N. (2015). *Evaluasi Implementasi eGovernment Pada Situs Web Pemerintah Kota Surabaya*. Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi 2 (2), 2016.

### **Skripsi**

Aditya Wijaya. (2015). *Penerapan E-Government Di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang (Inpres No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government)*. Skripsi Universitas Negeri Semarang.

Citra Annisa. (2011). *Implementasi E-government Melalui Bursa Kerja Online Pada Kementrian Tenaga Kerja dan Transmigrasi*. Skripsi Universitas Indonesia.

Diah Rachma Aprianti. (2016). *Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan di Kantor Samarinda*. Skripsi Universitas Mulawarman.

Novita Nicken Anggraini. (2017). *Penerapan E-Government di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sukoharjo*. Skripsi Universitas Sebelas Maret.

Nurul Wahida Safitri (2016). *Penerapan E-government Di Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kabupaten Pinrang*. Skripsi Universitas Hasanuddin.

### **Perundang-Undangan**

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*

Keputusan Bupati Kuantan Singingi Nomor 190 Tahun 2007 Tentang Pedoman Unit Pelayanan Terpadu

Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 117 Tahun 2010 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi

Pemerintah Nomor 8 Tahun 2008 tentang tahapan, tata cara penyusunan, pengendalian dan evaluasi pelaksanaan rencana pembangunan daerah

Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 13 Tahun 2006 tentang Unit Pelayanan Terpadu

Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 6 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kuantan Singingi

Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2008 tentang Organisasi & Tata Ruang Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Kuantan Singingi.

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

Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang sistem Perencanaan Pembangunan Nasional

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

### Sumber Lain

Lee, Nag Yeon. (2009). *Modul Penerapan E- Government Oleh Asian And Pacific Training Centre For Information and Communication Technology for Development. Diakses pada situs [https://www.academia.edu/7675505/Penerapan\\_e\\_Government](https://www.academia.edu/7675505/Penerapan_e_Government)*

BPS. (2020). *Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Angka 2020*. Badan Pusat Statistik.

<https://dpmtsptk.kuansing.go.id>

<https://sippadu.kuansing.go.id>

