

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

**ANALISIS PELAKSANAAN *E-GOVERNMENT* DALAM PENINGKATAN
PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Strata Satu Ilmu Pemerintahan Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu
Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru**



Oleh:

**KURNIAWATI
NPM. 157310733**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2020**

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT,yang telah melimpahkan segala rahmat dan segenap karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Pelaksanaan E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru”**.

Selama melakukan penelitian penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan saran dari pembaca agar skripsi ini dapat lebih bermanfaat bagi kita semua.

Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara moral maupun secara materil yang diberikan kepada penulis. Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan rasa termiakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof.Dr. H. Syafrinaldi SH., MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas islam Riau
3. Bapak Ranggi Ade febian S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau.
4. Bapak Budi Mulianto S.IP., M.Si selaku Pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingannya selama proses penyusunan skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau yang telah banyak memberikan Ilmu pengetahuan kepada penulis selama menimba ilmu di Universitas Islam Riau.
6. Karyawan-Karyawati Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau yang telah membantu khususnya dalam administrasi.
7. Terima kasih tak terhingga untuk kedua orang tua Ayahanda dan Ibunda yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan serta nasehat kepada penulis selama melaksanakan studi sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini.
8. Terimakasih kepada keluarga Abang dan Kakak yang telah banyak memberikan dukungan, nasehat, arahan serta contoh yang baik kepada penulis.
9. Kepada sahabat yang selalu memberi semangat dan motivasi, penulis ucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya.
10. Serta penulis ingin mengucapkan terimakasih untuk diri sendiri karena sudah bekerja keras untuk menyelesaikan penelitian ini.

Atas bantuan dari semua pihak penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga, semoga Allah membalas kebaikan kita semua. Aamiin.

Pekanbaru, Juli 2020
Penulis

Kurniawati

SURAT PERNYATAAN

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

Nama : Kurniawati
NPM : 157310733
Program studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata satu (S-1)
Judul Skripsi : Analisis Penerapan E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu

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

1. Bahwa, naskah usulan penelitian 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 seminar yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

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

Pekanbaru, Juli 2020

Pelaku Pernyataan,


Kurniawati

ABSTRAK

Analisis Pelaksanaan *E-Government* Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

Oleh :

Kurniawati
NPM: 157310733

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, serta masyarakat pengurus izin yang ada di Kota Pekanbaru. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan (1) Untuk mengetahui penerapan *E-Government* Dalam Peningkatan *E-Service* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, (2) Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan *E-Government* Dalam Peningkatan *E-Service* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian teknik analisa data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif kuantitatif, Populasi dan sampel dalam penelitian ini terdiri dari (1) Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru (2) masyarakat pemilik usaha yang ada di Kota Pekanbaru yang kemudian di jadikan sampel dengan menggunakan Teknik accidental Sampling.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, maka didapatkan hasil: 1) Pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP masih kurang maksimal, hal ini dapat dilihat dari tanggapan responden terhadap setiap indikator kualitas pelayanan, menunjukkan masih banyak masyarakat merasa pelayanan tersebut kurang terlaksana dengan baik. 2) Penerapan *E-Government* oleh DPMPTSP Pekanbaru masih kurang mampu untuk meningkatkan pelayanan di DPMPTSP Kota Pekanbaru, karena masih mengalami berbagai kendala. Adapun hambatan yang dialami oleh DPMPTSP adalah sebagai berikut: kemampuan pegawai yang masih kurang baik, kelengkapan sarana dan prasarana, kualitas jaringan untuk menunjang kegiatan pelayanan, serta pemahaman masyarakat tentang pelayanan secara online dirasakan masih kurang baik

Kata kunci: Analisis,*E-Government*,Pelayanan Publik

ABSTRACT

Analysis of the Implementation of E-Government in Improving Public Services in the Office of Investment and Integrated Services One Door Pekanbaru City

By:

Kurniawati

NPM: 157310733

This research was conducted at the Investment Office and Integrated Services of One Door Pekanbaru City, as well as the management community in Pekanbaru City. This research was conducted with the aim of (1) To study the application of E-Government in Improving E-Service in the Investment Office and One Stop Integrated Service in Pekanbaru City, (2) To find out the factors that influence the implementation of E-Government in Improving E-Service at the Office of Investment and Integrated Services One Door Pekanbaru City. Data collection techniques used in this study were observation, interview, and documentation techniques. Then, the data analysis used in this study is a quantitative descriptive study. The population and sample in this study consisted of (1) Employees of the Investment and Integrated Services Office of One Door in Pekanbaru City (2) the community of business owners in Pekanbaru City which was then in make a sample using the accidental sampling technique.

Based on the results of research conducted by the author, the following results are obtained: 1) The implementation of services provided by DPMPTSP is still not optimal, this can be seen from the responses of respondents to each service quality indicator, indicating that there are still many people who need a well-implemented service. 2) The implementation of E-Government by DPMPTSP Pekanbaru is still unable to improve services in Pekanbaru City DPMPTSP, because it still improves various coordination. With the help of DPMPTSP are as follows: the ability of employees who are still lacking, the completeness of facilities and infrastructure, the quality of the network to support service involvement, as well as the community's understanding of services that are considered online are still poor

Keywords: Analysis,E-Government,Implementation

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
KATA PENGANTAR	iii
SURAT PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRAC	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	11
1. Tujuan Penelitian.....	11
2. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	
A. Studi Kepustakaan	12
1. Pemerintahan	12
2. Pelayanan Publik	22
3. Elektronik Government	34
4. Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	47
B. Penelitian Terdahulu.....	40
C. Kerangka Pikir	51
D. Indikator Variabel.....	54
E. Operasional Variabel	55
F. Teknik Pengukuran	56

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian.....	57
B. Lokasi Penelitian	58
C. Populasi dan Sampel.....	58
D. Teknik Penarikan Sampel.....	59
E. Jenis dan Sumber Data	60
F. Teknik Pengumpulan Data	61
G. Teknik Analisis Data	61
H. Jadwal Kegiatan Penelitian.....	62

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru.....	64
B. Sejarah Singkat Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.....	65
C. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.....	66
D. Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru	67
E. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.....	67

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden.....	70
B. Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.....	72
C. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru	82

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	89
B. Saran.....	90

DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	
DOKUMENTASI	



Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1: Jenis Perizinan Online	4
1.2: Jumlah Pengurusan Izin di DPMPTSP Kota Pekanbaru Tahun 2019-2020	10
II.1: Penelitian Terdahulu	50
II.2: Operasional Variabel	55
III.1: Jumlah Populai dan Sampel	59
III.2: Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian	63
V.1: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	70
V.2: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
V.3: Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	72
V.4: Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Efficiency</i>	73
V.5: Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Fullfillment</i>	74
V.6: Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>System Availability</i>	75
V.7: Tanggapan Responden Terhadap indikator <i>Privacy</i>	76
V.8: Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Responsiveness</i>	77
V.9: Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Compensation</i>	79
V.10: Tanggapan Responden Terhadap indikator <i>Contact</i>	80
V. 11: Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru	81
V.12: Faktor Penghambat Dalam Indikator <i>Efficiency</i>	82
V.13: Faktor Penghambat Dalam Indikator <i>Fullfillment</i>	83
V.14: Faktor Penghambat Dalam Indikator <i>Availablelity</i>	84
V.15: Faktor Penghambat Dalam Indikator <i>Privacy</i>	85
V.16: Faktor Penghambat Dalam Indikator <i>Responsiviness</i>	86
V.17: Faktor Penghambat Dalam Indikator <i>Compensation</i>	87
V.18: Faktor Penghambat Dalam Indikator <i>Contact</i>	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
I.1:	Alur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Online dengan Tanda Tangan Elektronik pada DPMPTSP Kota Pekanbaru ...	7
II.1:	Kerangka Pikiran <i>E-Government</i> Dalam Peningkatan <i>E-Service</i> pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.....	53
IV.1:	Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru	68



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

E-Government merupakan sebuah cara bagi pemerintah menggunakan teknologi baru untuk melayani masyarakat dalam mengakses informasi dan pelayanan pemerintah dengan nyaman, untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan untuk menyediakan kesempatan yang lebih besar dalam berpartisipasi pada proses dan institusi demokratis. (Irawan, 2013)

Salah satu tujuan implementasi *e-government* adalah agar lembaga pemerintah mampu menyediakan pelayanan publik yang lebih baik. Dalam kaitan ini dibutuhkan komitmen yang kuat dari pemerintah untuk merintis dan memulai hal yang baru dalam birokrasi. Pemanfaatan *E-Government* bagi birokrasi diharapkan dapat menjadi alternatif bagi reformasi birokrasi menuju pelayanan yang lebih baik. (Nugraha: 2018).

Selain itu, pendapat yang disampaikan oleh Hasibuan dan Santoso, (2005). Pentingnya *E-Government* ini antara lain (1) mendorong pemerintahan yang responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat; (2) mendorong sisi pemanfaatan dari keterbukaan informasi; dan (3) mendorong tingkat partisipasi publik didalam sistem penyelenggaraan pemerintahan.

Sementara itu, Juliarso (2019) mengatakan bahwa: Implementasi *E-Government* untuk pelayanan publik pada tataran pemerintah Daerah diharapkan dapat menghasilkan pelayanan publik yang lebih cepat, lebih baik, dan lebih efisien, serta dapat meningkatkan penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan

yang baik (*good governance*). Pemerintah Daerah bekerja secara optimal dan terbuka kepada masyarakat, sehingga dapat mempercepat tercapainya visi pemerintah untuk dapat mewujudkan pelayanan prima kepada seluruh masyarakat.

Penerapan *e-Government* ini dianggap mampu memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat, kalangan bisnis dan industri serta meningkatkan kinerja dari pemerintahan yang masih *face to face* menjadi lebih terkomputerisasi. Sehingga diharapkan dapat mengurangi pengeluaran biaya-biaya yang tidak diperlukan dan dapat menghemat waktu, mengurangi para calo yang ada serta meminimalisir pungutan liar. Penerapan *e-Government* bertujuan memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan pelayanan yang sederhana. Selain itu *e-Government* juga bertujuan untuk mendukung *good governance*. Penggunaan teknologi yang mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi dapat mengurangi korupsi dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik.

E-government juga diharapkan mampu memperbaiki produktifitas dan efisiensi birokrasi serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Adapun konsep dari *e-Government* dalam Indrajit (2011:60) adalah menciptakan interaksi yang ramah, nyaman, transparan dan murah antara pemerintah dan masyarakat (*G2C- government to citizens*), pemerintah dan perusahaan bisnis (*G2B- government to business enterprise*) dan hubungan antar pemerintah (*G2G-inter-agency relationship*).

Pelaksanaan *Electronic Government* dalam hal pemerintahan, dapat meningkatkan tercapainya *good governance* dalam hal peningkatan keterbukaan, transparansi, akuntabel atau demokratis dibandingkan pemerintahan yang konvensional. *E-government* juga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat sehingga dapat mengokohkan sistem demokrasi yang ada. *Electronic Government* dimanfaatkan dalam pelayanan public untuk meningkatkan pelayanan birokrasi yang lebih baik dan transparan, juga menghilangkan paradigma lama mengenai administrasi yang bertele-tele dan memakan waktu yang lama. .

Dalam rangka menerapkan prinsip *E-Government* dalam proses pelayanan kepada masyarakat, maka pemerintah Kota Pekanbaru membentuk Mall Pelayanan Publik (MPP). MPP dirancang oleh KEMEPAN RB sebagai bagian dari perbaikan menyeluruh dan transformasi tata kelola pelayanan publik. Menggabungkan berbagai jenis pelayanan pada satu tempat, penyederhaan dan prosedur serta integrasi pelayanan pada Mal Pelayanan Publik akan memudahkan akses masyarakat dalam mendapat berbagai jenis pelayanan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik.

Dengan adanya Mall Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru, maka masyarakat Kota Pekanbaru bisa mengurus semua perizinan di dalam satu ruangan. Dalam Mall Pelayanan Publik terdapat berbagai instansi yang menyediakan berbagai jenis pelayanan, salah satunya adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), dan instansi lainnya.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu merupakan salah satu kantor pusat pelayanan terpadu yang ada di kota Pekanbaru. Dimana

tujuan dibentuknya DPMPTSP ini adalah untuk meningkatkan investasi dibidang pelayanan perizinan dan non perizinan secara prima.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (ICT), maka sudah seharusnya DPMPTSP kota pekanbaru mampu untuk menerapkan *E-Government* dengan memaksimalkan peran dari teknologi informasi dan komunikasi. Untuk itulah langkah utama yang dilakukan oleh DPMPTSP dengan menciptakan aplikasi SIMOLEK. SIMOLEK (Sistem Manajemen Perizinan Mobile Elektronik) merupakan aplikasi pelayanan perizinan pemerintah Kota Pekanbaru berbasis smartphone yang dikembangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru, dengan tujuan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam proses perizinan.

Dengan adanya program SIMOLEK ini, maka masyarakat Kota Pekanbaru bisa dengan mudah untuk mengurus setiap perizinan. Adapun perizinan yang bisa diurus secara online melalui aplikasi SIMOLEK ini adalah sebanyak 66 jenis perizinan, yaitu sebagai berikut:

Tabel I.I : Jenis Perizinan Online Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

No	Jenis Perizinan
1	Surat Izin dan Peyelenggaraan Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik (SIP-ATLM)
2	Surat Izin Kerja Fisioterapis (SIKF)
3	Surat Izin Kerja Perawat Anestesi (SIK-PA)
4	Surat Izin Kerja Perekam Medis (SIK-Perekam Medis)
5	Surat Izin Kerja Radiografer (SIKR)
6	Surat Izin Kerja Refraksionis Optisien (SIK-RO)
7	Surat Izin Kerja Tenaga Gizi (SIK-TGz)
8	Surat Izin Kerja Tenaga Sanitarian
9	Surat Izin Kerja/Praktek Okupasi Terapis (SIKOT)
10	Surat Izin Kerja/Praktek Ortotis Prostetis (SIKOP/SIPOP)
11	Surat Izin Kerja/Praktek Terapis Wicara (SIKTW/SIPTW)

12	Surat Izin Kerja/Praktik Perawat Gigi (SIK-PG/SIP-PG)
13	Surat Izin Kerja/Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian (SIKTTK/SIPTTK)
14	Surat Izin Praktek/Kerja Apoteker (SIPA/SIKA)
15	Surat Izin Praktik Bidan (SIP-B)
16	Surat Izin Praktik Dokter Gigi
17	Surat Izin Praktik Dokter Spesialis
18	Surat Izin Praktik Dokter Umum
19	Surat Izin Praktik Fisioterapis (SIPF)
20	Surat Izin Praktik Tenaga Gizi
21	Surat Izin Pratik Perawat (SIPP)
22	Izin Lembaga Pelatihan Kerja
23	Izin Lingkungan (AMDAL)
24	Izin Lingkungan (DPLH)
25	Izin Lingkungan (UKL-UPL)
26	Izin Mendirikan Rumah Sakit
27	Izin Optikal
28	Izin Operasional Klinik
29	Izin Operasional Rumah sakit
30	Izin Pembuangan Air Limbah
31	Izin Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun
32	Izin Tempat Pengolahan Makanan (TMP) Laik Sehat
33	Izin Toko Obat
34	Izin Tukang Gigi
35	Izin Usaha Industri Tanpa Melalui Persetujuan Prinsip (UI)
36	Izin Usaha Jasa Kontruksi
37	Konfirmasi Status Wajib Pajak
38	Laik Hygiene Depot Air Minum (DAM)
39	Penggunaan Kekayaan Daerah (Galian Jalan)
40	Penutupan Izin Apotik/klinik
41	Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga
42	Sertifikat produksi Pangan Industri Rumah Tangga
43	Tanda daftar Usaha Pariwisata Daya Tarik Pariwisata
44	Surat Izin Kerja Perawat Atensi (SIK-PA)
45	Surat Izin Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)
46	Surat Izin Operasional Satuan Pendidikan (SD)
47	Surat Izin Operasional satuan Pendidikan (SMP)
48	Surat Izin Operasional Satuan pendidikan Non formal dan Informal
49	Surat Izin Operasional Satuan Pendidikan PAUD
50	Surat Izin Praktik Dokter Hewan/Doker Hewan Spesialis (SIP DH)
51	Surat Izin Praktik Okupasi Trapis (SIPOT)
52	Tanda Daftar Usaha Pariwisata Kawasan Pariwisata
53	Surat Izin Praktik Rekam Medis (SIP-Perekam Medis)
54	Surat Izin Sub Penyalur LPG 3 Kg
55	Surat Izin Usaha perdagangan (SIUP)

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

56	Surat Izin Perdagangan Usaha Cabang (SIUP Cabang)
57	Surat Keterangan Racun Api
58	Tanda Daftar Gudang (TDG)
59	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
60	Tanda Daftar Usaha Pariwisata Jasa Penyelenggaraan Pertemuan Perjalanan Intensif Konferensi dan Pameran
61	Tanda Daftar Usaha Pariwisata SPA
62	Tanda Daftar Usaha Pariwisata Jasa Perjalanan Wisata
63	Tanda Daftar Usaha Pariwisata Penyediaan Akomodasi
64	Tanda Daftar Usaha Pariwisata Jasa Makanan dan Minuman
65	Tanda Daftar Usaha Pariwisata Jasa Konsultan Pariwisata
66	Tanda Daftar Usaha Pariwisata Jasa Informasi Pariwisata

Sumber: *App Simolek*

Langkah selanjutnya yang bisa dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru untuk mempermudah pengurusan izin tersebut adalah dengan memberikan edukasi kepada masyarakat tentang alur dan prosedur yang harus dilalui oleh masyarakat dalam pengurusan izin. adapun prosedur yang harus dilalui oleh masyarakat adalah sebagai berikut:

Gambar I.1: Alur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Online dengan Tanda Tangan Elektronik pada DPMPPTSP Kota Pekanbaru



Sumber:(App. Simolek)

Selanjutnya dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi, dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada urusan mikro, kecil dan menengah, perlu dilakukan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu sesuai Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Perbaikan Iklim Investasi. Inpres Nomor 1 Tahun 2013 tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi, dimana dari hasil studi yang dilakukan pihak luar negeri maupun Indonesia, menunjukkan bahwa dalam proses perizinan di Indonesia permasalahan adalah biaya untuk pengurusan izin cukup tinggi, prosedur perizinan yang berbelit-belit, persyaratan perizinan cukup banyak dan rumit serta waktu dan penyelesaian izin yang cukup lama dan tidak pas. Ini juga sesuai pernyataan dari Ombudsman yang diberitakan pada Harian Kompas tanggal 21 Februari 2018.

Buruknya pelayanan terkait perizinan di daerah juga terjadi di Kota Pekanbaru yang merupakan Ibukota Propinsi Riau. Kota Pekanbaru secara geografis terletak di tengah-tengah Pulau Sumatera dengan luas 632,26 km². Sungai Siak yang membelah Kota Pekanbaru mengalir dari barat ke timur, digunakan sebagai jalur perhubungan lalu lintas perekonomian rakyat pedalaman ke kota serta dari daerah lainnya. Penilaian buruk pelayanan di Kota Pekanbaru berdasarkan hasil dengan pendapat/hearing antara Komisi I Kota Pekanbaru dengan Ombusmen yang diberitakan pada Poros Riau tanggal 7 Februari 2017.

Petugas pelayanan di Indonesia pada umumnya dan Kota Pekanbaru pada khususnya belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang maksimal kepada

masyarakat yang membutuhkan pelayanan secara prima, namun Indonesia pada saat ini telah berusaha untuk mencapai pelayanan publik secara prima tersebut.

Dengan adanya aplikasi SIMOLEK, maka diharapkan dapat meminimalisir kesalahan dalam pelayanan, karena pelayanan pada aplikasi SIMOLEK ini sudah menerapkan konsep *E-Service*, sehingga dapat mempermudah pengurusan berbagai izin yang diperlukan oleh masyarakat. Namun perkembangan *E-Government* yang diterapkan oleh pemerintah tersebut masih dirasakan kurang maksimal. Hal ini disebabkan oleh adanya masalah yang dihadapi dalam proses pelayanan izin. Permasalahan-permasalahan yang perlu dibenahi dalam pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah tentang upaya pemerintah atau Dinas melakukan edukasi kepada masyarakat mengenai penggunaan Aplikasi yang berbasis Smartphone tersebut dan cara serta langkah dalam melakukan proses layanan perizinan, yaitu dengan melalui sosialisasi.

Dalam proses pelayanan pengurusan perizinan seharusnya dapat dilakukan secara cepat dan tanpa pungutan biaya, akan tetapi bagi beberapa masyarakat masih merasakan sulit beradaptasi menggunakan aplikasi SIMOLEK ini, alasannya dikarenakan pengurusannya yang berbelit dan kurang memahami tentang prosesnya dan adapun hambatan yang dialami oleh DPMPTSP yaitu kemampuan pegawai yang masih kurang baik, kelengkapan sarana dan prasarana, kualitas jaringan untuk menunjang kegiatan pelayanan yang masih sering terjadi gangguan dan error, property yang masih sering mengalami kerusakan dan tidak dilakukan perbaikan, Contact person yang masih susah di akses atau di hubungi karena tidak adanya ketersediaan ruang public seperti aplikasi chat, serta

pemahaman masyarakat tentang pelayanan secara online dirasakan masih kurang baik

Berikut ini adalah Grafik kunjungan yang ada di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru berikut ini:

Tabel 1.2. Jumlah Pengurusan Izin Di Dinas DPMPTSP Pekanbaru 2019-2020

No	Tahun	Jumlah Kunjungan
1	2019	30536
2	2020 (hingga Februari)	5917

Sumber: *Data Statistik Kunjungan/Ikm Mpp Kota Pekanbaru, 2020*

Banyaknya pengurus izin pada DPMPTSP Pekanbaru yang terdaftar di MPP Pekanbaru, seharusnya pemerintah memperhatikan tentang kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang mengurus izin, sehingga masyarakat semakin berkeinginan untuk terus mengurus izin usaha yang diperlukan dalam setiap kegiatan masyarakat. Selain itu, pelayanan yang maksimal tentu saja mampu untuk membuat masyarakat merasa puas terhadap pelayanan MPP dan DPMPTSP Pekanbaru. Baik pelayanan pada saat online, maupun saat melakukan verifikasi data perizinan.

Oleh karena itu, perlu dilakukan berbagai inovasi dan perbaikan dalam proses pelayanan oleh DPMPTSP Kota Pekanbaru, khususnya dalam pelayanan. Berdasarkan uraian diatas maka dalam penelitian mengangkat judul: *“Analisis Pelaksanaan E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru”*

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang terjadi, maka penulis merumuskan masalah pokok yang penulis bahas pada penelitian ini sebagai berikut: “Bagaimana penerapan *E-Government* Dalam Peningkatan *E-Service* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru?”

C. Tujuan Penelitian Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui penerapan *E-Government* Dalam Peningkatan *E-Service* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan *E-Government* Dalam Peningkatan *E-Service* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

2. Kegunaan Penelitian

Pada dasarnya penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan, yang diantaranya adalah:

- a. Kegunaan Teoritis : sebagai informasi tambahan dalam pelaksanaan *E-government* dalam peningkatan pelayanan publik pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu sesuai dengan ketentuan.
- b. Kegunaan Praktis : untuk memberikan rekomendasi sosuli dan sumbangan pemikiran Dinas Penanaman modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

- c. Kegunaan Akademis : sebagai informasi dan bahan referensi bagi pihak lain yang melakukan penelitian serupa serta menambah pengetahuan dan wawasan kita dalam mengkaji ilmu pemerintahan.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Pemerintahan

a. Pengertian Pemerintahan

Secara etimologis istilah pemerintah dan pemerintahan berasal dari kata perintah. Lebih lanjut dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2010:62), memberikan arti dari masing-masing istilah tersebut yaitu:

- 1) Pemerintah adalah perkataan yang bermaksud menyuruh untuk melakukan sesuatu.
- 2) Pemerintah adalah :
 - a) Sistem menjalankan, wewenang dan kekuasaan mengatur kehidupan sosial, ekonomi dan politik suatu Negara atau bagiannya.
 - b) Kelompok orang yang secara bersama-sama memikul tanggung jawab terbatas menggunakan kekuasaan.
- 3) Pemerintahan adalah :
 - a) Proses, cara dan perbuatan memerintah.
 - b) Segala urusan yang dilakukan oleh Negara dalam menyelenggarakan kesejahteraan dan kepentingan Negara

Pemerintahan adalah segala daya upaya suatu negara atau wilayah untuk mencapai tujuannya penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan bagi pelaksanaan pembangunan dan pemerintahan diharapkan dapat terlaksana dengan kualitas dan kemampuan dari penyelenggara tersebut, selain pelaksanaan tugas pemerintahan umum yang telah ada maka pemerintahan kecamatan melaksanakan tugas umum pemerintahannya yang merupakan sebagai pendukung dari tugas Pemerintahan umum yang ada, (Musaneff, 2011:15). Lalu menurut Syafiie (2013:41) juga menjelaskan bahwa secara etimologi, pemerintahan dan pemerintah dapat diartikan sebagai berikut :

- 1) Perintah berarti melakukan pekerjaan menyuruh. Yang berarti di dalamnya terdapat dua pihak, yaitu yang memerintah memiliki wewenang dan yang diperintah memiliki kepatuhan akan keharusan.
- 2) Setelah ditambah awalan “pe” menjadi pemerintah. Yang berarti badan yang melakukan kekuasaan memerintah.
- 3) Setelah ditambah lagi akhiran “an” menjadi pemerintahan. Berarti perbuatan, cara, hal atau urusan dari badan yang memerintah tersebut.”

Menurut Utrecht yang dikutip oleh Ismatullah dalam bukunya yang berjudul Ilmu Negara Dalam Multi perspektif, mengatakan bahwa setidaknya ada tiga pengertian pemerintah yaitu:

- 1) Pemerintah sebagai gabungan dari semua badan kenegaraan atau kelengkapan Negara yang berkuasa memerintah dalam arti luas, meliputi eksekutif, legislatif, dan yudikatif.

- 2) Pemerintah sebagai gabungan badan-badan kenegaraan tertinggi yang berkuasa memerintah di dalam wilayah. Misalnya, Presiden, Raja, Badan Uni Soviet, dan yang dipertuan Agung di Malaysia.
- 3) Pemerintah dalam arti kepala Negara (Presiden) bersamasama dengan mentri-mentrinya, yang berarti organ eksekutif.”

Melalui pendekatan kelembagaan dan pendekatan model inilah yang kemudian membagi pemerintah dalam beberapa arti :

- 1) Berdasarkan berbagai pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pemerintah adalah badan, lembaga, alat, aparat yang melaksanakan atau menjalankan pemerintahan, sedangkan pengertian pemerintahan adalah segala kegiatan atau aktivitas yang dijalankan oleh pemerintah. Pemerintah dalam arti terluas adalah suatu lembaga Negara seperti diatur dalam Undang-Undang Dasar suatu Negara (konstitusi).
- 2) Pemerintah dalam arti luas adalah semua lembaga Negara yang oleh konstitusi Negara yang bersangkutan disebut sebagai pemegang kekuasaan pemerintah. Pemerintah dalam arti sempit yaitu lembaga Negara yang memegang kekuasaan eksekutif saja.
- 3) Pemerintah dalam arti yang sempit yaitu lembaga Negara yang memegang fungsi birokrasi.
- 4) Pemerintah dalam arti pelayanan. Disini pemerintahan dianggap sebagai warung dan pemerintah adalah pelayan yang melayani pelanggan.

- 5) Pemerintah dalam konsep pemerintah pusat yaitu pengguna kekuasaan Negara pada tingkat pusat (tertinggi); pada umumnya dihadapkan pada konsep pemerintah daerah.
- 6) Pemerintah dalam konsep pemerintah daerah. Berbeda dengan pemerintah pusat yang dianggap mewakili Negara, pemerintah daerah dianggap mewakili masyarakat, karena daerah adalah masyarakat hukum yang tertentu batas-batasnya.
- 7) Pemerintah dalam konsep pemerintah wilayah. Pemerintah dalam arti ini dikenal dengan Negara yang menggunakan asas dekonsentrasi dan desentralisasi.
- 8) Pemerintah dalam konsep negeri. Konsep ini berasal dari tradisi pemerintahan belanda.
- 9) Pemerintah dalam konteks ilmu pemerintahan adalah semua lembaga yang dianggap mampu (normatif) atau secara empirik memproses jasa-jasa dan layanan publik.

Penyelenggaraan pemerintahan mampu membangun dan menghendaki terlaksananya berbagai kebijaksanaan dan program oleh seluruh badan pemerintahan. Berbagai pelaksanaan program dan pencapaian sasaran pembangunan yang ada merupakan kegiatan yang bersifat antar sektor dan antar lembaga.

Menurut Admosudirdjo (2012:183), management pemerintahan adalah management yang merupakan lanjutan langsung daripada pemerintahan atau tindak pemerintahan (governmental act) yaitu management daripada government

staff work, management Kepolisian, management daripada legal drafting (penaskahan berbagai Undang-Undang, Peraturan pemerintahan dan sebagainya).

Menurut Musanef (2011:22) Fungsi pemerintahan secara umum adalah:

- 1) Menetapkan pelaksanaan serta penyelenggaraan urusan Pemerintahan, pembangunan dan,
- 2) Pembinaan masyarakat.

Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa pemerintahan adalah segala daya upaya suatu negara atau wilayah untuk mencapai tujuannya penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan bagi pelaksanaan pembangunan dan pemerintahan diharapkan dapat terlaksana dengan kualitas dan kemampuan dari penyelenggara tersebut

b. Pemerintah Daerah

Selanjutnya pemerintah daerah yang merupakan perpanjangan tangan pemerintah pusat yang dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 12 tahun 2008 tentang Pemerintahan Daerah. Pemerintahan daerah menurut Undang-Undang Nomor 12 tahun 2008 tentang Pemerintahan Daerah adalah Gubernur, Bupati/Walikota dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat dengan DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat. Sedangkan peraturan daerah yang selanjutnya disebut Perda adalah peraturan daerah provinsi dan atau peraturan daerah kabupaten/kota.

Dalam menyelenggarakan pemerintahannya di daerah, pemerintah daerah dibantu oleh perangkat daerah dalam urusan penyelenggaraan pemerintahan di

daerah. Dalam Undang-Undang Nomor 12 tahun 2008 tentang Pemerintahan Daerah menjelaskan dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan, pemerintah daerah dapat melimpahkan sebagian urusan pemerintahan kepada perangkat pemerintah atau wakil pemerintah daerah atau dapat menugaskan kepada pemerintahan daerah dan atau pemerintahan desa. Tujuan pembentukan daerah pada dasarnya dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat disamping sebagai sarana pendidikan politik di tingkat lokal.

Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah menjelaskan bahwa yang dimaksud 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 Undang-Undang Dasar Negara Republik Negara Tahun 1945.

Sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dalam penjelasannya di Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemerintah daerah meliputi Gubernur, Bupati, atau Walikota, dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah. Berkaitan dengan hal itu peran pemerintah daerah adalah segala sesuatu yang dilakukan dalam bentuk cara melaksanakan otonomi daerah sebagai suatu hak, wewenang, dan kewajiban pemerintah daerah

untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pemberian otonomi seluas-luasnya kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Di samping itu melalui otonomi seluas-luasnya daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan daerah dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan otonomi daerah, perlu memperhatikan hubungan antar susunan pemerintah dan antarpemerintah daerah, potensi dan keanekaragaman daerah.

Undang-Undang Dasar 1945 pasca-amandemen itu mengatur mengenai pemerintahan daerah dalam Bab VI, yaitu Pasal 18, Pasal 18A, dan Pasal 18B. Sistem otonomi daerah sendiri tertulis secara umum dalam Pasal 18 untuk diatur lebih lanjut oleh undang-undang. Pasal 18 ayat (2) menyebutkan, “Pemerintahan daerah provinsi, daerah kabupaten, dan kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.” Selanjutnya, pada pasal 18 ayat (5) tertulis, “Pemerintahan daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya kecuali urusan pemerintahan yang oleh undang-undang ditentukan sebagai urusan pemerintah pusat.” Pasal 18 ayat (6) menyatakan, “Pemerintahan daerah berhak menetapkan peraturan daerah dan peraturan-peraturan lain untuk melaksanakan otonomi dan tugas pembantuan.

Sesuai dengan dasar hukum yang melandasi otonomi daerah, pemerintah daerah boleh menjalankan otonomi seluas-luasnya kecuali urusan pemerintahan yang oleh undang-undang ditentukan sebagai urusan pemerintah pusat. Maksudnya, pelaksanaan pemerintahan yang dilakukan oleh pemerintah daerah masih berpatokan pada undang-undang pemerintahan pusat.

c. Fungsi Pemerintahan

Rasyid (2011:62) menyatakan bahwa tugastugas pokok tersebut dapat diringkas menjadi 3 (tiga) fungsi hakiki yaitu: pelayanan (service), pemberdayaan (empowerment), dan pembangunan (development). Pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat, pemberdayaan akan mendorong kemandirian masyarakat, dan pembangunan akan menciptakan kemakmuran dalam masyarakat.

Oleh Ndraha (2013:147), fungsi pemerintahan tersebut kemudian diringkas menjadi 2 (dua) macam fungsi, yaitu: Pertama, pemerintah mempunyai fungsi primer atau fungsi pelayanan (service), sebagai provider jasa publik yang baik diprivatisasikan dan layanan civil termasuk layanan birokrasi. Kedua, pemerintah mempunyai fungsi sekunder atau fungsi pemberdayaan (empowerment), sebagai penyelenggara pembangunan dan melakukan program pemberdayaan.

Dengan begitu luas dan kompleksnya tugas dan fungsi pemerintahan, menyebabkan pemerintah harus memikul tanggung jawab yang sangat besar. Untuk mengemban tugas yang berat itu, selain diperlukan sumber daya, dukungan lingkungan, dibutuhkan institusi yang kuat yang didukung oleh aparat yang memiliki perilaku yang sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku di dalam

masyarakat dan pemerintahan. Langkah ini perlu dilakukan oleh pemerintah, mengingat dimasa mendatang perubahan-perubahan yang terjadi di dalam masyarakat akan semakin menambah pengetahuan masyarakat untuk mencermati segala aktivitas pemerintahan dalam hubungannya dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Sebagaimana diketahui pemerintah dituntut untuk bersifat profesional dalam menjalankan fungsi roda pemerintahan. Menurut Rasyid (2012:14) fungsi yang dimaksud adalah:

- 1) Fungsi pengaturan yang dijalankan oleh MPR, Presiden dan DPR. MPR membuat dan merubah undang-undang, membuat ketetapan-ketetapan MPR dan keputusan-keputusan MPR, presiden bersama-sama dengan DPR membuat undang-undang, sementara presiden sendiri dapat membuat peraturan pemerintah sendiri (PP), peraturan pemerintah pengganti undang-undang (PERPU) yang kedudukannya setara dengan undang-undang tetapi harus mendapatkan persetujuan DPR pada sidang berikutnya dan kalau tidak disetujui maka harus dicabut.
- 2) Fungsi pemberdayaan yang dijalankan oleh pihak eksekutif/presiden. Lembaga ini sebagai pemegang wewenang untuk melaksanakan kebijakan yang ada dapat secara langsung mendorong pemberdayaan masyarakat meskipun demikian, fungsi yang dilakukan oleh pemerintah melibatkan MPR, terutama sekali kebijakan-kebijakan yang ada dalam GBHN dan ketetapan-ketepatan lainnya.
- 3) Fungsi pelayanan sebagai halnya dengan fungsi pemberdayaan, lebih baik dilakukan oleh eksekutif/presiden. Hal ini dikarenakan yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat dan dengan kebijakan- kebijakan yang di

implementasikan.

d. Tugas Pemerintahan

Ndraha (2013:168) mengatakan bahwa pemerintah adalah semua beban yang memproduksi, mendistribusikan, atau menjual alat pemenuhan kebutuhan masyarakat berbentuk jasa publik dan layanan civil. Pendapat lain dikemukakan oleh Rasyid (2012:35) yang menyebutkan secara umum tugas-tugas pokok pemerintahan mencakup:

- 1) Menjamin keamanan negara dari segala kemungkinan serangan dari luar, dan menjaga agar tidak terjadi pemberontakan dari dalam yang dapat menggulingkan pemerintahan yang sah melalui cara-cara kekerasan.
- 2) Memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya gontokgontokan diantara warga masyarakat, menjamin agar perubahan apapun yang terjadi di dalam masyarakat dapat berlangsung secara damai.
- 3) Menjamin diterapkannya perlakuan yang adil kepada setiap warga masyarakat tanpa membedakan status apapun yang melatarbelakangi keberadaan mereka.
- 4) Melakukan pekerjaan umum dan memberikan pelayanan dalam bidang-bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non pemerintahan, atau yang akan lebih baik jika dikerjakan oleh pemerintah.
- 5) Melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial: membantu orang miskin dan memelihara orang cacat, jompo dan anak terlantar: menampung serta menyalurkan para gelandangan ke sector kegiatan yang produktif, dan semacamnya.

- 6) Menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan masyarakat luas, seperti mengendalikan laju inflasi, mendorong penciptaan lapangan kerja baru, memajukan perdagangan domestic dan antar bangsa, serta kebijakan lain yang secara langsung menjamin peningkatan ketahanan ekonomi negara dan masyarakat.
- 7) Menerapkan kebijakan untuk memelihara sumber daya alam dan lingkungan hidup hidup, seperti air, tanah dan hutan.

2. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Perkembangan globalisasi mengenai teknologi informasi membawa seluruh Instansi, Lembaga, Badan, Dinas serta Kantor Pemerintahan menuju perubahan-perubahan terhadap sikap mengenai cara memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Kemajuan teknologi yang sangat pesat ini menyebabkan pengaruh sangat besar pada semua bidang, yaitu dalam pelayanan teknologi informasi pada suatu instansi pemerintahan.

Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Selanjutnya Sampara (dalam Sinambela, 2010:71) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Ratih Hurriyati (2010:28) mengemukakan bahwa: “Pelayanan adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (intangible) bagi pembeli pertamanya.

Berdasarkan dari definisi diatas dapat dikemukakan bahwa pada dasarnya pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa. Paimin Napitupulu (2012:164) dalam bukunya yang berjudul Pelayanan Publik dan *Customer Satisfaction* mengartikan pelayanan sebagai berikut: “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.

Sianipar (2012:88) mengungkapkan bahwa pelayanan merupakan cara melayani, membantu, menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau sekelompok orang. Pelayanan adalah suatu urutan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan tidak memiliki wujud melainkan pelayanan cepat hilang, dan dapat dirasakan.

Menelusuri arti pelayanan di atas tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan umum. Oleh karena itu antara kepentingan umum dengan pelayanan umum adanya hubungan yang saling berkaitan. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum dapat

juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi.

Menurut Sinambela (2010:5) istilah publik berasal dari Bahasa Inggris yaitu publik yang berarti umu, masyarakat, negara. Istilah publik menurut Inu Kencana dalam Sinambela (2010:6), mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki.

Publik adalah manusia atau masyarakat yang memiliki kebersamaan dalam pemikiran berdasarkan peraturan-peraturan. HeBel Nogi S. Tangkilisan (2011:5) berpendapat bahwa istilah publik diaplikasikan sebagai berikut:

- 1) Arti kata publik sebagai umum, misalnya publik offering (penawaran umum), publik ownership (milik umum), publik switched network (jaringan telepon umum), publik utility (perusahaan umum).
- 2) Arti kata publik sebagai masyarakat, misalnya publik relation (hubungan masyarakat), publik service (pelayanan masyarakat), publik opinion (pendapat masyarakat), publik interest (sektor negara) dan lain-lain.
- 3) Arti kata publik sebagai negara, misalnya publik authorities (otoritas negara), publik building (gedung negara), publik finance (keuangan negara), publik refenue (penerimaan negara), publik sector (sektor negara) dan lain-lain.

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan di atas, istilah publik memiliki pengertian dan dimensi yang sangat beragam. Istilah publik sangat tergantung pada konteks dalam penggunaan istilah tersebut. Rasyid (2012:3) berpendapat mengenai pelayanan publik yang berkualitas serta kaitannya dengan pelayanan

kepada masyarakat yang dilakukan oleh aparat pemerintah yaitu: “Manfaat yang diperoleh dari optimalisasi pelayanan yang diberikan organisasi pemerintah yaitu secara langsung dapat merangsang lahirnya respek dari masyarakat atau sikap profesionalisme para birokrat sebagai masyarakat secara tulus akan mendorong terpeliharanya iklim kerja keras, disiplin, dan komprehensif”.

Dari pendapat Rasyid tersebut dapat dikatakan bahwa dengan pelayanan yang baik dari pemerintah selain bermanfaat bagi masyarakat juga bermanfaat terhadap peningkatan citra pemerintah di mata masyarakat.

Menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat 1 dirumuskan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Juliantara (2014:3) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Dalam hal ini pemberi pelayanan adalah aparatur yang bertugas pada organisasi pemerintahan baik pemerintahan pusat maupun daerah. Penerima pelayanan adalah warga masyarakat yang memiliki hak dan kewajiban atas pelayanan publik. Pelayanan publik adalah pengabdian serta pelayanan kepada masyarakat berupa usaha yang dijalankan dan pelayanan itu diberikan dengan

memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektivitas, ekonomis serta manajemen yang baik dalam pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan memuaskan (Lukman, 2012: 82).

Sedangkan pelayanan yang terkait dengan tugas aparatur pemerintah menurut Ratminto dan Winarsih (2010:5) adalah: Segala bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Moenir (2011:13), pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan

kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Jenis-jenis pelayanan yang dimaksud dalam UU No. 25 Tahun 2009 yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik, pelayanan publik dapat dibagi menjadi tiga jenis kelompok, antara lain:

- 1) Kelompok Pelayanan Administrasi Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.
- 2) Kelompok Pelayanan Barang Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik.
- 3) Kelompok Pelayanan Jasa Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik. Pelayanan publik merupakan segala kegiatan guna memenuhi kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak seluruh warga negara dan penduduk atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

b. Pola Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan bentuk dan sifatnya, menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat empat pola pelayanan, yaitu:

- 1) Pola Pelayanan Fungsional, yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

- 2) Pola Pelayanan Terpusat, yaitu pola pelayanan yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
- 3) Pola Pelayanan Terpadu yang dibagi ke dalam dua bagian pola pelayanan, yaitu:
 - a) Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.
 - b) Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu diselenggarakan pada satu tempat yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
- 4) Pola Pelayanan Gugus Tugas, yaitu petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu. (KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003:5).

Negara tentunya dalam melaksanakan fungsi tersebut memiliki perangkat yang disebut pemerintah dan pemerintahannya. Selanjutnya dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 juga dijelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pada hakekatnya perbaikan sistem dan prosedur pelayanan publik yang menuju pelayanan publik yang prima yang diberikan oleh aparatur/birokrat kepada masyarakat sebaiknya dilakukan dengan penuh perhatian sehingga diharapkan akan menimbulkan pandangan positif baik dari kalangan pelanggan, maupun aparatur yang memberikan pelayanan. Oleh karena itu dalam pelaksanaan pelayanan publik harus dilaksanakan dan berjalan berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

c. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan Pada hakekatnya prinsip kesederhanaan lebih menekankan pada prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara sederhana, lancar, cepat, tidak berbelitbelit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Namun kesederhanaan prosedur ini, dengan tanpa mengurangi atau mengabaikan unsur legalitas atau keabsahan dari hasil pelaksanaan pelayanan itu sendiri.
- 2) Kejelasan Kejelasan dalam pelaksanaan publik ini mencakup kejelasan dalam hal:
 - a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - b) Prosedur dan tata cara pelayanan publik

- c) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - d) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian waktu Pelaksanaan pemberian pelayanan harus memberikan ketegasan dan kepastian waktu, serta jadwal pelayanan dapat dilaksanakan secara konsisten.
 - 4) Akurasi Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah yang berpegang pada prinsip efektivitas dan efisiensi.
 - 5) Keamanan Pelaksanaan pelayanan maupun mutu produk pelaksanaan pelayanan dapat memberikan rasa aman pada masyarakat. Mutu produk pelayanan meliputi:
 - a) Produk pelayanan administrasi (dokumen, surat, kartu, dan lain-lain), hendaknya diperhatikan agar dapat menjamin kepastian atau keabsahannya secara hukum, tanpa kesalahan cetak serta tidak menimbulkan keraguan bagi masyarakat.
 - b) Produk pelayanan barang (air bersih, listrik, pengobatan rumah sakit, dan sebagainya), perlu diperhatikan standar mutu yang layak.
 - c) Produk pelayanan jasa (perhubungan darat, laut, udara), perlu diperhatikan standar mutu keamanan dan keselamatan.
 - 6) Tanggung jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana Dalam pelaksanaan pelayanan harus tersedia sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- 8) Kemudahan akses Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Selain itu, segala bentuk informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik juga mudah diakses oleh masyarakat melalui teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- 9) Kedisiplinan, kesopanan, keramahan Pada pelaksanaan pelayanan publik, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah/ serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan Lingkungan tempat pelayanan harus tertib, teratur, tersedianya ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Prinsip-prinsip tersebut merupakan suatu bentuk perhatian pemerintah terhadap perbaikan pelayanan publik melihat banyaknya keluhan masyarakat tentang buruknya pelayanan yang diterima dari aparat pelayan publik. Selain itu, prinsip-prinsip tersebut juga akan memberikan kemudahan bagi masyarakat karena berpihak pada kepentingan publik. Untuk itu, penyelenggara pelayanan harus dapat menerapkan prinsip-prinsip tersebut.

d. Standar Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan haruslah meliputi:

- 1) **Prosedur Pelayanan.** Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam halm ini antara lain kesederhanaan yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.
- 2) **Waktu Penyelesaian.** Waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketetapan lamanya waktu pelayanan masing-masing.
- 3) **Biaya Pelayanan.** Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, haruslah berkaitan dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang ada.
- 4) **Produk Pelayanan.** Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian pelayanan yaitu hasil pelayanan sesuai dengan yang ditentukan serta terbebas dari kesalahan-kesalahan teknis, baik dalam hal penulisan permohonan yang telah diajukan sebelumnya.
- 5) **Sarana dan Prasarana.** Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, mesin tik,

dll. Serta adanya kenyamanan dan kemudahan dalam memperoleh suatu pelayanan.

- 6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Pelayanan Publik dengan Menggunakan Electronic Government Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan pendudu atas barang, jasa, dan atau pelayanan adminitratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik Pelayanan publik sudah menjadi keharusan bagi negara untuk menjalankannya guna melayani warga negaranya. Negara dituntut terlibat dalam memproduksi barang dan jasa yang diperlukan oleh rakyatnya (*publik goods and services*) baik secara langsung maupun tidak dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

e. E-Service

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011) menyatakan bahwa model *E-service quality* adalah model kualitas jasa online yang paling komprehensif dan *integrative*, karena dimensinya relevan dan secara menyeluruh memenuhi kebutuhan untuk mengevaluasi kualitas jasa elektronik.

Menurut Tatik Suryani (2013:254), *E-Service Quality* dapat diukur dengan indikator:

Design website: *Website* yang bermutu adalah yang dalam desainnya memudahkan interaksi dengan pelanggan. Disalin dengan tampilan yang menarik

juga merupakan daya tarik penting yang akan mempengaruhi pembelian melalui internet.

Reliabilitas. Menurut Suryani (2013:254), reliabilitas dinilai dari kemampuan *website* dalam memberikan informasi dan ketepatan dalam pengisian, respon yang tepat dan cepat, menjaga informasi personal secara aman.

Ketanggapan. Pelanggan mengharapkan pihak toko/perusahaan yang melakukan pembelian melalui *online* cepat tanggap jika ada masalah-masalah yang disampaikan oleh pelanggan. Pelanggan biasanya menilai ketanggapan ini kecepatan navigasi, menelusuri informasi, kesempatan untuk bertanya dan dalam menerima jawaban.

Kepercayaan Kepercayaan ditunjukkan dari keyakinan pelanggan untuk menerima kerentanan dari belanja *online* dalam memenuhi harapannya.

Personalisasi Personalisasi mencakup layanan yang memungkinkan pelanggan memperoleh perhatian dan berdialog dengan perusahaan.

Sementara itu Parasuraman, Zeithaml dan Malhotra, (2005) menyempurnakan skala pengukuran *E-service quality* dan menghasilkan tujuh dimensi *e-service quality* yaitu :

- 1) *Efficiency*, kemudahan dan kecepatan mengakses dan menggunakan situs.
- 2) *Fullfillment*, sejauh mana janji situs tentang ketersediaan pesanan dan ketersediaan item terpenuhi.
- 3) *System Availability*, kebenaran fungsi teknis dari situs.

- 4) *Privacy*, sejauh mana situs tersebut aman dan melindungi informasi pengguna.
- 5) *Responsiveness*, penanganan masalah yang efektif dan pengembalian melalui situs.
- 6) *Compensation*, sejauh mana situs mengkompensasi pelanggan untuk masalah.
- 7) *Contact*, tersedianya bantuan melalui telepon atau perwakilan online

3. *Electronic Government*

a. Pengertian *Electronic Government (E-Gov)*

E-Government atau Pemerintahan Elektronik berasal dari kata bahasa Inggris *electronics government*, juga disebut *e-gov*, *digital government*, *online government* atau dalam konteks tertentu *transformational government*, adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintah.

Menurut Gant (2008: 15) *E-Government* (Elektronik Pemerintah) yaitu teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan pada pemerintahan untuk menyediakan layanan publik, meningkatkan efektifitas manajerial, serta mempromosikan nilai-nilai demokrasi dan informasi yang membantu perkembangan masyarakat.

Menurut Indrajit (2011:36) *E-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama

internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. *E-Government* adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Dimana pada intinya *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (penduduk, pengusaha, maupun instansi lain).

Electronic Government atau biasa disebut *E-Government* memiliki banyak deskripsi dari berbagai kalangan. The World Bank Group (2011:64) mendefinisikan *E-Government* sebagai “*the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Network), the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, business, and other arms of government.*” (Penggunaan teknologi informasi oleh agensi pemerintah (seperti penggunaan WAN, internet, dan komputer mobile) yang mana memiliki kemampuan untuk merubah hubungan dengan warga negara, bisnis, dan cabang lain dari pemerintah.)

Budi Rianto dkk (2012:36) menyimpulkan bahwa *E-Government* merupakan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi E- Government memberikan peluang meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antar instansi pemerintah, hubungan antara pemerintah dengan dunia usaha dan masyarakat. Mekanisme hubungan itu melalui pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan kolaborasi atau penggabungan antara komputer dan sistem jaringan komunikasi.

Dari pemaparan singkat mengenai *E-Government*, maka peneliti menyimpulkan bahwa *E-Government* merupakan aktifitas pemerintah dalam melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menggunakan dan memanfaatkan media teknologi informasi dengan harapan agar mempermudah pemerintah serta masyarakat ketika menggunakannya.

b. Manfaat *E-Government*

Rahardjo (2011:71) menjelaskan bahwa manfaat-manfaat dari diterapkannya egovernment sebagai berikut:

- 1) Pelayanan servis yang lebih baik kepada masyarakat. Informasi dapat disediakan 24 jam tanpa harus menunggu dibukanya kantor. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara fisik datang ke kantor pelayanan dan tanpa bertemu secara *face to face*.
- 2) Adanya peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum (*publik*) sehingga adanya keterbukaan (*transparancy*) maka diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik.
- 3) Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh. Dengan adanya informasi yang mencukupi, masyarakat akan belajar untuk dapat mengakses serta ditampilkan secara online.
- 4) Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien. Sebagai contoh, koordinasi pemerintahan dapat dilakukan melalui email atau bahkan video conferencing

Indrajit (2011:21) menjelaskan pula bahwa ada beberapa manfaat yang akan diperoleh suatu negara yang telah mengimplementasikan *E-Government* didalam sebuah tata pemerintahannya atau didalam prosesnya melayani masyarakat yang diantaranya:

- 1) Memperbarui kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis dan industri) khususnya dalam hal kinerja efektifitas dan efisiensi diberbagai bidang kehidupan bernegara
- 2) Lebih meningkatkan transparansi kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
- 3) Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholder-nya untuk keperluan aktifitas sehari-hari
- 4) Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan
- 5) Menciptakan suatu lingkungan masyarakat yang dapat secara tepat dan cepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada
- 6) Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis. Bila dilihat dari berbagai manfaat-manfaat yang diberikan dalam mengimplementasikan *E-Government* dapat disimpulkan bahwa ketepatan *egovernment* yang dilakukan oleh suatu negara akan sangat berpengaruh dengan masyarakat, terutama pada kualitas kehidupan masyarakat dinegara tersebut.

Selain itu, untuk melaksanakan maksud tersebut pengembangan *E-Government* diarahkan untuk mencapai empat tujuan menurut Inpres RI No.3

Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, yaitu :

- 1) Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
- 2) Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
- 3) Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
- 4) Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

E-Government juga diharapkan mampu memperbaiki produktifitas dan efisiensi birokrasi serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Adapun konsep dari *E-Government* dalam Indrajit (2011:60) adalah menciptakan interaksi yang ramah, nyaman, transparan dan murah antara pemerintah dan masyarakat (*G2C-government to citizens*), pemerintah dan perusahaan bisnis (*G2B- government to busineB enterprise*) dan hubungan antar pemerintah (*G2G-inter-agency relationship*).

Sedangkan menurut Tjahjanto dalam Salam (2012:254), manfaat terpenting dari implementasi *E-Government* adalah terwujudnya pemerintahan yang lebih

bertanggung jawab (*accountable*) bagi warganya. Selain itu, akan lebih banyak masyarakat yang bisa mengakses informasi, pemerintahan juga lebih efisien dan efektif, serta akan tercipta layanan pemerintahan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Diharapkan dengan pemanfaatan yang lebih baik atas sumber daya, proses dan teknologi informasi bisa terjadi pula pemerintahan yang lebih baik.

c. Indikator *E-Government*

Kemajuan teknologi informasi memang telah berubah tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara, merevolusi cara hidup masyarakat kian bergeser dari masyarakat industri kepada masyarakat yang berbasis pengetahuan. Era informasi memberikan ruang lingkup yang sangat besar untuk mengorganisasikan kegiatan pemerintah melalui cara-cara baru yang inovatif, transparan yang lebih baik serta memberikan kenyamanan kepada publik dengan jalan memberikan pelayanan kepada publik yang terintegrasi, intraktif dan imaginatif. Berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah melalui jaringan informasi, pengembangan *E-Government* dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkat (Hadwi Soendjojo dalam penelitian Yunus Jackson Obeng, 2011:14) yaitu:

- 1) Tingkat Pertama (Persiapan)
 - a) Pembuatan situs web sebagai media informasi dan komunikasi setiap lembaga.
 - b) Sosialisai situs web untuk internal dan publik.
- 2) Tingkat Kedua (Pematangan)
 - a) Pembuatan situs web informasi publik yang bersifat interaktif.

- b) Pembuatan antar keterhubungan dengan lembaga lain.
- 3) Tingkat Ketiga (Pematapan)
 - a) Pembuatan situs web yang bersifat transaksi pelayanan publik.
 - b) Pembuatan interoperabilitas aplikasi dan data dengan lembaga lain.
- 4) Tingkat Keempat (Pemanfaatan) Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat *Government to Government (G2G)*, *Government to Business (G2B)*, *Government to Citizens/consumers (G2C)*. Sedangkan menurut Instruksi Presiden Republik Indonesia No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, tuntutan perubahan no 18 Strategi 6 melaksanakan Pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur.

Budi Rianto dkk (2012:39) mengatakan sedikitnya ada empat indikator keberhasilan *E-Government*, yaitu :

- 1) Ketersediaan data dan informasi pada pusat data.
- 2) Ketersediaan data dan informasi bagi kebutuhan promosi daerah.
- 3) Ketersediaan aplikasi *E-Government* pendukung pekerjaan kantor dan pelayanan publik.
- 4) Ketersediaan aplikasi dialog publik dalam rangka meningkatkan komunikasi antar pemerintah, antara pemerintah dengan sektor swasta dan masyarakat melalui aplikasi e-mail, SMS ataupun *teleconference*.

Menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government (Indrajit, 2011:24), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah:

1) Support

Elemen support adalah elemen paling penting dalam pengembangan e-government perlu dukungan atau yang disebut *political will* dari pejabat publik. Hal ini agar konsep *E-Government* dapat diterapkan, tanpa adanya itu berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan e-government dapat terlaksana.

2) Capacity

Elemen *capacity* merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan *E-Government* agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan. Terdapat tiga sumber daya yang harus dimiliki, yaitu:

- a) Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *E-Government*.
- b) Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan e-government.
- c) Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *E-Government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan

3) Value

Elemen value berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan *E-Government*. Dalam elemen value yang menentukan besar tidaknya manfaat *E-Government* adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan.

d. Kebijakan dan Strategi Pengembangan *E-Government*

Menurut Kepmen PAN & RB No.11 Tahun 2011, tentang kriteria dan ukuran keberhasilan reformasi birokrasi, salah satu kriteria keberhasilan reformasi birokrasi adalah adanya pengembangan *E-Government* pada masing - masing Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah. Didalam hal ini e-goverment yang diselenggarakan Kementerian Komunikasi dan Informatika yang bertujuan :

- 1) Menyediakan acuan bagi pengembangan dan pemanfaatan TIK di lingkungan pemerintah.
- 2) Memberikan dorongan bagi peningkatan TIK di lingkungan pemerintah melalui evaluasi yang utuh, seimbang, dan obyektif
- 3) Melihat peta kondisi pemanfaatan TIK di lingkungan pemerintah secara nasional.

Dalam lampiran Inpres No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, dengan mempertimbangkan kondisi saat ini, pencapaian tujuan strategis e-goverment perlu dilaksanakan melalui enam strategi yang berkaitan erat yaitu sebagai berikut:

- 1) Mengembangkan sistem pelayanan yang handal, terpercaya serta terjangkau masyarakat luas. Sasarannya antara lain, perluasan dan peningkatan kualitas jaringan komunikasi keseluruhan wilayah Negara. Sasaran lain adalah pembentukan portal informasi dan pelayanan publik. yang dapat mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja instansi pemerintah.
- 2) Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah agar dapat mengadopsi kemajuan teknologi informasi secara cepat.

- 3) Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Sasaran yang ingin dicapai adalah standarisasi yang berkaitan dengan interoperabilitas pertukaran dan transaksi informasi antar portal pemerintah. Standarisasi dan prosedur yang berkaitan dengan manajemen dokumen dan informasi elektronik.
- 4) Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi. Sasaran yang ingin dicapai adalah adanya partisipasi dunia usaha dalam mempercepat pencapaian tujuan strategis *E-Government*.
- 5) Mengembangkan kapasitas sumber daya manusia. Baik pemerintah maupun masyarakat.
- 6) Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur dalam pengembangan *E-Government*, dapat dilaksanakan dengan empat tingkatan, yaitu: persiapan, pematangan, pemantapan dan pemanfaatan.

e. Tahapan-Tahapan *E-Government*

Terdapat pula pengertian yang didasarkan pada tingkatan atau tahapan dalam pengembangan aplikasi *E-Government*. Agarwal membagi pengertian *E-Government* ke dalam lima tingkatan berdasarkan tahapan, yang semakin tinggi tingkatannya, semakin kompleks permasalahan yang akan dihadapi.

- 1) Tingkatan yang paling awal adalah *E-Government* dapat pula untuk menunjukkan wajah pemerintah yang baik dan menyembunyikan kompleksitasnya. Hal ini ditandai dengan munculnya berbagai website yang menarik pada hampir semua institusi pemerintah. Pada dasarnya, *E-Government* pada tingkat awal ini masih bersifat menginformasikan tentang

apa dan siapa yang berada di dalam institusi tersebut. Dengan kata lain, informasi yang diberikan kepada masyarakat luas, masih bersifat satu arah. Kondisi *E-Government* yang masih berada pada tahap awal ini belum bisa digunakan untuk membentuk suatu pemerintahan dengan Good Governance.

- 2) Tingkatan Kedua dari *E-Government*, yang ditandai dengan adanya transaksi dan interaksi secara online antar institusi pemerintah dengan masyarakat. Dan dengan kata lain komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat sudah terjalin secara online.
- 3) Tingkatan ketiga dari *E-Government*, memerlukan sebuah kerja sama (kolaborasi) secara online antar institusi pemerintah dan masyarakat
- 4) Tingkatan keempat dari *E-Government* bukan lagi hanya memerlukan kerja sama antar institusi dengan masyarakat atau publik, tetapi menyangkut hal teknis yang semakin kompleks. Misal: hanya mengumpulkan cukup sekali saja informasi mengenai masyarakatnya dan memasukkannya didalam database sehingga tersimpan secara otomatis.
- 5) Level kelima, pada level ini pemerintah telah memberikan dan menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan sehingga masyarakat atau publik seperti raja yang dilayani oleh pemerintah. Ada banyak penjelesan mengenai tahapan-tahapan pengembangan *E-Government* banyak pakar yang menunjukkan rumusan yang berlainan dan berbeda.

Salah satunya tahap-tahap *E-Government* dari ASPA (American Society for Publik Administration) sebagai berikut:

- 1) Emerging: tahap di mana pemerintah hanya menampilkan website sebagai sumber informasi alternative.

- 2) Enhanced: sudah ada peningkatan dalam informasi yang ditampilkan sehingga website menjadi lebih dinamis.
- 3) Interactive: ada fasilitas untuk mengunduh (men-download) formulir, interaksi melalui e-mail, dan menyediakan fitur bagi pengguna (user) untuk berinteraksi.
- 4) Transactional: pengguna dapat berinteraksi secara on line melalui fasilitas online payment.
- 5) SeamleB :integrasi penuh layanan publik secara online.

Dan dari berbagai definisi tersebut telah dapat disimpulkan bahwa *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan melalui sebuah media aplikasi untuk mengukur kinerja para pegawai dan keberhasilan dari reformasi birokrasi secara nasional.

f. Model *E-Government*

Didalam penerapannya *E-Government* memiliki model yang dinilai stretegis ketika hendak diterapkan menurut Richardus Eko (2011) ada empat model relasi penyampaian *E-Government* kepada publik yang berkembang yaitu:

- 2) *Government-to-Citizen* atau *Government-to-Citizen (G2C)* Yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai teknologi informasi dengan tujuan utama memperbaiki hubungannya dengan masyarakat/publik. Atau dengan kata lain penyampaian layanan publik dan informasi satu arah oleh pemerintah ke masyarakat.

- 3) *Government-to-Business* (G2B) Merupakan kegiatan transaksi elektronik dimana pemerintahan menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan bagi kalangan bisnis untuk berinteraksi dengan pemerintah hal ini bisa informasi yang tertera didalam sebuah website yang dimiliki oleh pemerintah dan kalangan bisnisnya.
- 4) *Government-to-Government* (G2G) Memungkinkan komunikasi dan pertukaran informasi secara online antar departemen pemerintahan melalui basis data yang terintegrasi misal hubungan administrasi antara kantor-kantor pemerintah setempat dengan sejumlah kedutaan-kedutaan besar atau konsulat jenderal untuk membantu penyediaan data dan informasi akurat yang dibutuhkan oleh para warga negara asing yang sedang berada di tanah air
- 5) *Government to Employees* Aplikasi *E-Government* yang juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau kasryan pemerintah yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat atau publik misal : Sistem pengembangan karir pegawai pemerintah yang selain bertujuan untuk meyakinkan adanya perbaikan kualitas sumber daya manusia, diperlukan juga sebagai penunjang proses mutasi, rotasi, demosi, dan promosi seluruh karyawan pemerintahan.

Dengan adanya model relasi penyampaian *E-Government* yang telah berkembang dimasyarakat, ini membuktikan bahwa ternyata *E-Government* itu sendiri telah berkontribusi didalam peningkatkan kualitas pelayanan dan penyelenggaraan pemerintahan dalam sebuah negara.

4. Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pengertian pelayanan terpadu satu pintu (one stop service) sudah dijelaskan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu. Pelayanan satu pintu (One Stop Service) adalah : Kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mudah dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara selaku penyelenggara layanan publik agar lebih cepat dan mudah dalam melayani pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat selaku penerima layanan publik secara terpadu dalam satu tempat saja.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal Pasal 26 ayat (2) dan (3) UU No. 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal disebutkan bahwa:

- 1) “PTSP dilakukan oleh lembaga atau instansi yang berwenang di bidang penanaman modal yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan nonperizinan di tingkat pusat atau lembaga atau instansi yang berwenang mengeluarkan perizinan dan nonperizinan di provinsi atau kabupaten/kota.”
- 2) “Ketentuan mengenai tata cara dan pelaksanaan PTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Perpres. Keppres No. 29 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Penanaman Modal Dalam Rangka PMAdan PMDN melalui Sistem Pelayanan Satu Atap.

Perpres No. 27 Tahun 2009 tentang PTSP di Bidang Penanaman Modal

Pasal 1 angka 4 Perpres No. 27 Tahun 2009 menyebutkan bahwa PTSP adalah penyelenggaraan suatu perizinan dan nonperizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan nonperizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Pasal 2 Perpres No. 27 Tahun 2009 menyebutkan bahwa PTSP di bidang penanaman modal berdasarkan asas:

- 1) Kepastian Hukum
- 2) Keterbukaan
- 3) Akuntabilitas
- 4) Perlakuan yang sama dan tidak membedakan asal Negara
- 5) Efisiensi berkeadilan

Pada pasal 3 Perpres No. 27 Tahun 2009 menyebutkan bahwa PTSP di bidang penanaman modal bertujuan untuk membantu penanam modal dalam memperoleh kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal dan informasi mengenai penanaman modal, dengan cara mempercepat, menyederhanakan pelayanan, dan meringankan atau menghilangkan biaya pengurusan perizinan dan Nonperizinan.

Permendagri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman PPTSP. Pasal 1 angka 6 Permendagri No. 24 Tahun 2006 menjelaskan bahwa Perangkat Daerah PPTSP adalah perangkat daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola semua bentuk pelayanan perizinan dan nonperizinan di daerah dengan sistem satu pintu. Pasal 1 angka 11 Permendagri No. 24 Tahun 2006 menjelaskan bahwa PPTSP

adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat Arah kebijakan PTSP. Perlu masukan dari berbagai pihak terus digali dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan masukan dan solusi terutama pada bagian perumus kebijakan peraturan pemerintah daerah yang mengatur kebijakan PTSP. Mazmanian dan Sabatier (2013:4) dijelaskan latar belakang pentingnya studi implementasi kebijakan adalah:

- 1) Kenyataan yang berbeda dari pandangan sebelum yang menyakini bahwa tujuan dari kebijakan secara otomatis akan tercapai setelah program ditetapkannya oleh lembaga politik yang berwenang, studi implementasi kebijakan justru menunjukkan bahwa kegiatan yang dilakukan setelah suatu kebijakan ditetapkan merupakan hal yang kompleks dan menentukan hasil pencapaian kebijakan.
- 2) Badan-badan administratif yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan kebijakan tidak semata-mata mendapatkan pengaruh dari banyak faktor lain yang mempengaruhi pelaksanaan kebijakan yang pada akhirnya menentukan hasil pencapaian kebijakan.
- 3) Banyak kasus tentang kegagalan implementasi kebijakan atau implementasi kebijakan berhasil dilaksanakan sesuai program namun gagal mencapai tujuan dari kebijakan itu sendiri. Penelitian yang berkaitan dengan implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) telah banyak dilakukan di beberpa Provinsi/Kabupaten/Kota di Indonesia.

B. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini mengambil judul *E-Government* dalam peningkatan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Sebelumnya penelitian dengan topik yang sama sudah pernah dilakukan oleh peneliti lain. Berikut ini dapat dilihat tabulasi hasil penelitian terdahulu:

Tabel II.1: Penelitian Terdahulu

No.	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Hasil Penelitian	Perbedaan hasil penelitian
1.	Juliasti Surdin, 2016, Jurnal Komunikasi KAREBA, Vol. 5 No.1 Januari - Juni 2016	Analisis Kelayakan Implementasi <i>E-Government</i> Dalam Pelayanan Publik Di Bidang Keagrariaan Di Kabupaten Pinrang	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kelayakan implementasi egovernment Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang belum optimal, Hal ini Disebabkan dalam organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Pinrang belum didukung adanya peraturan pemerintah daerah tentang penerapan egovernment secara rinci walaupun kesiapan Sumber Daya Manusia sudah mendukung serta kesiapan Infrastruktur telah memadai.	1. Teori <i>E-Government</i> 2. Analisa kuantitatif 3. Teknik pengumpulan data : <i>Library search</i> (penelitian keperpustakaa), <i>Field Work Research</i> (penelitian lapangan)	1. Tahun penelitian/periode amatan 2. Jumlah sampel 3. Objek penelitian : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru
2	Ahmad Juliarso, 2019, Jurnal Ilmu Administrasi Vol.10 No.1 Januari 2019	Analisis Implementasi <i>E-Government</i> Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis	Berdasarkan hasil penelitian, kemajuan penerapan <i>E-Government</i> di Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis adalah telah banyak menggunakan perangkat lunak aplikasi pada situs web www.ciamiskab.go.id dan sistem informasi lainnya yang menunjang pelaksanaan tugas kantor maupun pelayanan kepada masyarakat. Adapun kelemahannya adalah terbatasnya sumber daya manusia	1. Teori <i>E-Government</i> 2. Analisa kuantitatif 3. Teknik pengumpulan data : <i>Library search</i> (penelitian keperpustakaa), <i>Field Work Research</i> (penelitian lapangan)	1. Tahun penelitian/periode amatan 2. Jumlah sampel 3. Objek penelitian : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

No.	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Hasil Penelitian	Perbedaan hasil penelitian
			yang mampu untuk mengoperasikan dan mengelola aplikasi tersebut. \		
3	Trisapto Wahyudi Agung Nugroho, 2016, JIKH, Vol 10 No 3. November 2016	Analisis <i>E-Government</i> Terhadap Pelayanan Publik Di Kementerian Hukum Dan Ham	Terkait pelayanan dan penyebaran informasi publik di Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia sudah baik dan dalam kategori sedang, dan masih perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan. Kementerian Hukum Dan HAM dalam pelaksanaan <i>E-Government</i> memenuhi tahap pertama yaitu information publishing dan kedua "official" two-way transactions berdasarkan kerangka Deloitte & Touche dan dari sektor Government to Citizen (G2C) masuk dalam kategori yaitu e-governance, <i>E-Service</i> , and e-knowledge.	1. Teori <i>E-Government</i> 2. Analisa kuantitatif 3. Teknik pengumpulan data : <i>Library search</i> (penelitian keperpustakaan), <i>Field Work Research</i> (penelitian lapangan)	1. Tahun penelitian/periode amatan 2. Jumlah sampel 3. Objek penelitian : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kota Pekanbaru

Sumber : Modifikasi Penulis 2020

C. Kerangka Pikir

Dalam rangka menganalisis pelaksanaan *E-Government* Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, maka peneliti menggunakan indikator dari teori Budi Rianto dkk (2012:39) mengatakan sedikitnya ada empat indikator keberhasilan *E-Government*, yaitu: 1) Ketersediaan data dan informasi pada pusat data. 2) Ketersediaan data dan informasi bagi kebutuhan promosi daerah. 3) Ketersediaan aplikasi *E-Government* pendukung pekerjaan kantor dan pelayanan publik. 4) Ketersediaan aplikasi dialog publik dalam rangka meningkatkan komunikasi antar

pemerintah, antara pemerintah dengan sektor swasta dan masyarakat melalui aplikasi e-mail, SMS ataupun teleconference.

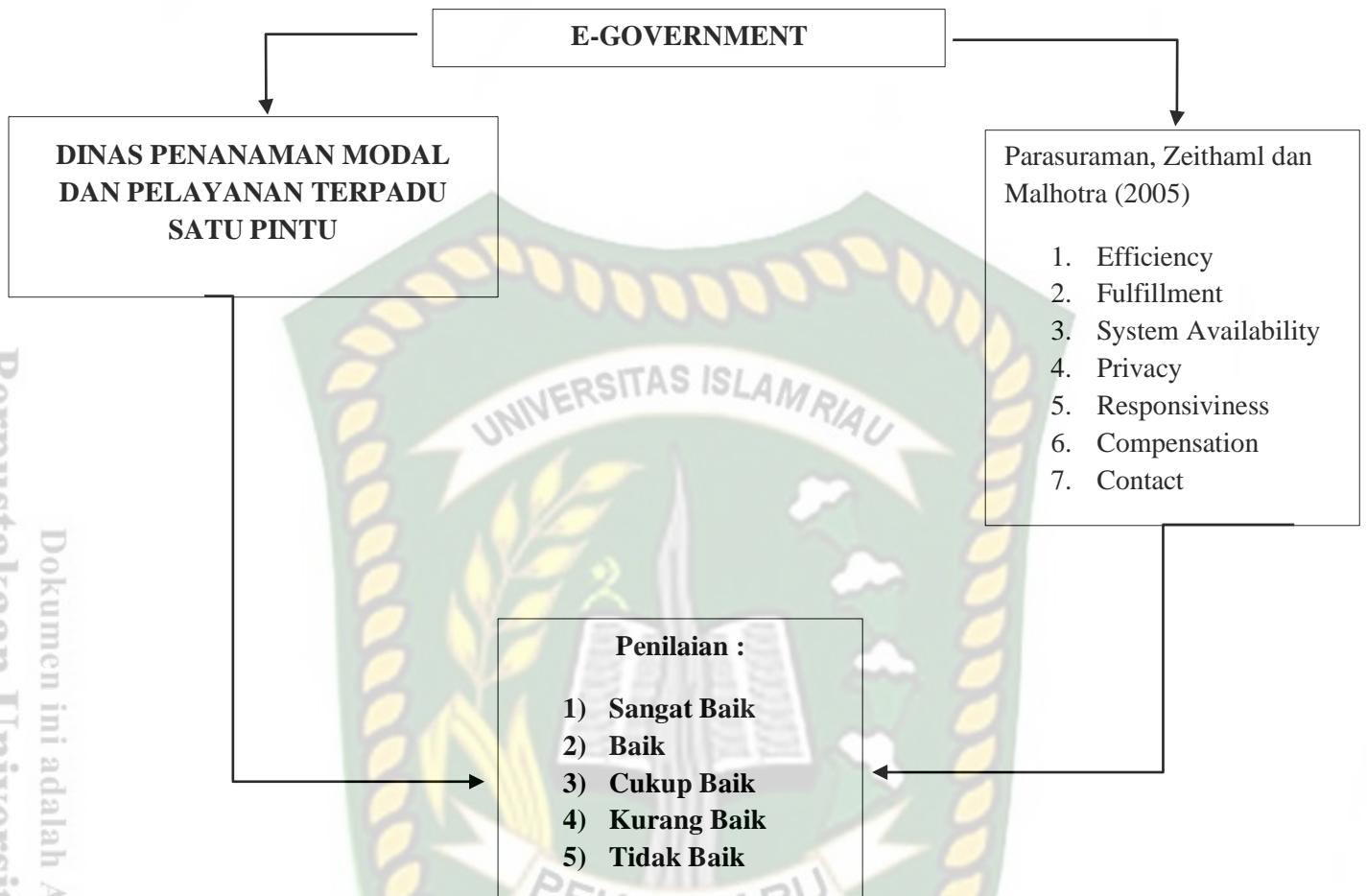
Selain itu, untuk menilai pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat dari tujuh indikator berikut ini:

- 1) *Efficiency*, kemudahan dan kecepatan mengakses dan menggunakan situs.
- 2) *Fullfillment*, sejauh mana janji situs tentang ketersediaan pesanan dan ketersediaan item terpenuhi.
- 3) *System Availability*, kebenaran fungsi teknis dari situs.
- 4) *Privacy*, sejauh mana situs tersebut aman dan melindungi informasi pengguna.
- 5) *Responsiveness*, penanganan masalah yang efektif dan pengembalian melalui situs.
- 6) *Compensation*, sejauh mana situs mengkompensasi pelanggan untuk masalah.
- 7) *Contact*, tersedianya bantuan melalui telepon atau perwakilan online

Dengan demikian, maka dapat dirumuskan kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada bagan kerangka pikir berikut:

Gambar II.1. Kerangka Pikiran *E-Government* Dalam Peningkatan *E-Service* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru





Sumber:

Modifikasi

Penulis

2020

D. Indikator Variabel

Budi Rianto dkk (2012:39) mengatakan sedikitnya ada empat indikator keberhasilan *E-Government*, yaitu :

- a. Ketersediaan data dan informasi pada pusat data.
- b. Ketersediaan data dan informasi bagi kebutuhan promosi daerah.
- c. Ketersediaan aplikasi *E-Government* pendukung pekerjaan kantor dan pelayanan publik.
- d. Ketersediaan aplikasi dialog publik dalam rangka meningkatkan komunikasi antar pemerintah, antara pemerintah dengan sektor swasta dan masyarakat melalui aplikasi e-mail, SMS ataupun *teleconference*.

Parasuraman, Zeithaml dan Malhotra,(2005) menyempurnakan ada tujuh dimensi *E-service Quality* yaitu :

- e. *Efficiency*, kemudahan dan kecepatan mengakses dan menggunakan situs.
- f. *Fullfillment*, sejauh mana janji situs tentang ketersediaan pesanan dan ketersediaan item terpenuhi.
- g. *System Availability*, kebenaran fungsi teknis dari situs.
- h. *Privacy*, sejauh mana situs tersebut aman dan melindungi informasi pengguna.
- i. *Responsiveness*, penanganan masalah yang efektif dan pengembalian melalui situs.
- j. *Compensation*, sejauh mana situs mengkompensasi pelanggan untuk masalah.
- k. *Contact*, tersedianya bantuan melalui telepon atau perwakilan online.

E. Operasional Variabel

Konsep operasional adalah batasan atau rincian-rincian kegiatan operasional yang diperlukan untuk mengatur variabel penelitian yang dapat diukur dari gejala-gejala yang memberikan arti pada variabel tersebut. Untuk menghindari kesalahan dalam menafsirkan istilah yang digunakan serta memudahkan pemahamannya, maka dioperasionalkan beberapa konsep yang dipakai:

Tabel II.2: Operasional Variabel Tentang Pelaksanaan E-government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

Konsep	Variabel	Indikator	Item penilaian	Skala
segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN / Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-	Penerapan <i>E-Government</i> dalam meningkatkan E-Service pada DPMPTSP Pekanbaru	<i>Efficiency,</i>	1) Kemudahan 2) Kecepatan mengakses 3) Menggunakan situs.	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik Tidak Baik
		<i>Fullfillment,</i>	1) Ketersediaan informasi 2) Ketersedian Ruang akses	
		<i>System Availability,</i>	1) Memberikan kemudahan pengurusan 2) mempersingkat waktu pengurusan	
		<i>Privacy,</i>	1) keamanan situs 2) perlindungan terhadap data pengguna	
		<i>Responsiveness,</i>	1) Tersedianya customer service yang tanggap 2) Kemudahan untuk mendapatkan informasi	
		<i>Compensation,</i>	1) Mempunyai informasi tentang keluhan masyarakat 2) Selalu berusaha untuk mengatasi keluhan masyarakat	
		<i>Contact,</i>	1) Tersedianya contact person	

Konsep	Variabel	Indikator	Item penilaian	Skala
undangan			2) kemudahan untuk mengakses contact person	

F. Teknik Pengukuran

Berdasarkan pada konsep operasional di atas, maka penulis akan melakukan pengukuran terlebih dahulu terhadap *E-Government* Dalam Peningkatan Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dalam beberapa indikator yaitu: Efficiency, Fullfillment, Sistem Availability, Privacy, Responsiveness, Compensation, Contact. Dengan kategori:

- Sangat baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori baik atau berada pada 80-100%
- Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori baik atau berada pada 60-79%
- Cukup baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori baik atau berada pada 40-59%
- Kurang baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori baik atau berada pada 30-39%
- Tidak baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori baik atau berada pada < 30%

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan penelitian *survey*. Menurut Sugiyono (2017 : 7) Metode kuantitatif adalah: “Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode pasitivistik karena berlandasan pada filsafat positivisme. Metode ini sebagai metode ilmiah/scintific karena telah memunuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/ empiris, objektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini juga disebut metode discovery, karena dengan metode ini ditemukan dan dikembangkan berbagai iptek baru. Metode ini disebut metode kuantitaif karena data dan penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.”.

Selanjutnya pengertian *survey* menurut Sugiyono (2017:6) adalah sebagai berikut: “Metode survey merupakan metode yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan menyebarkan kuesioner.

Dalam penelitian ini, maka peneliti melakukan penelitian langsung pada masyarakat yang mengurus izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru Data yang diperoleh akan dianalisis

menggunakan uji statistik agar ditemukan fakta dari masing-masing variabel yang diteliti.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Alasan pemilihan tempat penelitian tersebut karena penulis ingin mengetahui *E-Government* dalam peningkatan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru yang terjadi di lokasi penelitian.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah sekelompok orang atau kejadian atau kejadian sesuatu yang memiliki karakteristik tertentu disamping itu, populasi adalah objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan, (Sugiyono, 2009) Adapun populasi pada penelitian ini adalah: 1) pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, yaitu sebanyak 5 orang pegawai, dan juga dari unsur masyarakat yang mengurus izin pada tahun 2020 hingga bulan Februari, yaitu sebanyak 5917 orang. Jadi total populasi adalah 5922 orang.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian populasi yang akan diteliti atau sebagian jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel merupakan bagian dari

jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. dengan menggunakan rumus slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n : Besar sampel

N : Besar populasi

e : Kesalahan (absolut) yang dapat ditoleransi = 10% (0.1)

Diketahui : N : 5917

e : 10 % (0.1)

$$n = \frac{5917}{1 + 5917(0.1)^2}$$

$$n = \frac{5917}{1 + 59.17}$$

$$n = \frac{5917}{60.17}$$

n = 98.33 orang atau digenapkan menjadi 98 orang

Untuk mengetahui jumlah populasi dan sampel pada penelitian ini, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel III.1: Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian

No	Jabatan	Jumlah (orang)
1	Kepala Dinas/Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru	1
2	Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru	4
3	Masyarakat Kota Pekanbaru Yang Mengurus Izin	93
Total		98

Sumber: *Data Olahan 2019*

D. Teknik Penarikan Sampel

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah Probability Sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2017 : 82). Sedangkan teknik Probability Sampling yang digunakan adalah random sampling. Sample Random Sampling adalah pengambilan anggota sample dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi ini (Sugiyono, 2017 : 82).

E. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data primer,

Yaitu data yang diperoleh langsung dari para responden melalui penelitian dilapangan, baik berupa informasi dan wawancara maupun kuisisioner, dalam hal ini data primer yang dibutuhkan adalah data tentang *E-Government* dalam peningkatan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru,

2. Data skunder,

Yaitu data yang diperoleh dari studi kepustakaan maupun dokumentasi dengan memanfaatkan sumber yang dapat menunjang objek penelitian berupa:

- a. Data Layanan dari DPMPTSP
- b. Gambaran umum kota Pekanbaru
- c. Sejarah singkat DPMPTSP

- d. Visi dan Misi DPMPTSP
- e. Kedudukan dan tugas DPMPTSP
- f. Struktur organisasi DPMPTSP

F. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner

Yaitu suatu teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan angket yang berisi daftar pernyataan kepada responden secara langsung sehingga memperoleh hasil pengisiannya akan lebih jelas dan lebih akurat.

2. Observasi.

yaitu melakukan observasi terlebih dahulu ke lokasi, yaitu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru mengenai Pelaksanaan *E-Government* dalam peningkatan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Peneliti/penulis akan mengunjungi secara langsung objek penelitian agar data yang didapatkan sesuai dengan realita di lapangan.

3. Dokumentasi.

Jika data yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian, dokumentasi ini di tunjukkan untuk memperoleh data secara langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku relevan, peraturan-peraturan, foto dan data relevan dengan penelitian.

G. Teknik Analisis Data

Setelah penulis memperoleh data dari hasil wawancara dengan responden, kemudian data yang terkumpul dikelompokkan dalam bagiannya sesuai dengan bagian data tersebut dan kemudian diuraikan dalam bentuk kalimat. Selanjutnya penulis sajikan dalam dua bentuk yaitu untuk data yang bersifat kuantitatif akan disajikan dalam bentuk uraian-uraian kalimat yang lengkap dan rinci. Setelah itu data tersebut penulis analisis dan dibahas dengan memperhatikan teori-teori atau aturan-aturan yang mengaturnya dan didapat suatu kesimpulan dengan cara induktif yaitu dari yang bersifat khusus menuju ke yang umum.

Adapun menurut Arikunto (2005), dalam menganalisis penulis menuangkan dengan deskriptif kuantitatif yaitu dengan menuangkan persentase dengan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Dimana:

p = Persentase

N = Total Jumlah

f = Frekuensi

H. Jadwal Kegiatan Penelitian

Adapun jadwal penelitian mengenai *E-Government* dalam peningkatan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, adalah sebagai berikut:

Tabel III.2: Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian Tentang Pelaksanaan E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu dalam Tahun 2020															
		Januari				Februari				Maret				April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Penyusunan UP																
2.	Seminar UP																
3.	Revisi UP																
4.	Revisi Kuisisioner																
5.	Rekomendasi Survei																
6.	Survei Lapangan																
7.	Analisis Data																
8.	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian (Skripsi)																
9.	Konsultasi Revisi Skripsi																
10.	Ujian Konferehensif																
11.	Revisi Skripsi																
12.	Pengadaan Skripsi																



BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru merupakan Ibukota Provinsi Riau, memiliki fungsi sebagai pusat pemerintahan, pusat perdagangan, pusat pendidikan, pusat industri, pusat pelayanan jasa dan pusat pelayanan lainnya. Hal tersebut didukung oleh tersedianya sarana dan prasarana perhubungan darat, sungai dan udara. Terletak antara $101^{\circ} 14'$ - $101^{\circ} 34'$ Bujur Timur dan $00^{\circ} 25'$ - $00^{\circ} 45'$ Lintang Utara. Kota Pekanbaru berbatasan dengan daerah:

1. Sebelah Utara : Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar
2. Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan
3. Sebelah Timur : Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
4. Sebelah Barat : Kabupaten Kampar

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1987, tanggal 7 September 1987, Kota Pekanbaru memiliki luas dari $632,96 \text{ Km}^2$ menjadi $446,50 \text{ Km}^2$. Naun dari hasil pengukuran atau pematokan di lapangan oleh Badan

Pertanahan Nasional Tingkat 1 Riau, maka ditetapkan luas Kota Pekanbaru adalah 632,96 Km² .

Posisi strategi Kota Pekanbaru yang terletak di jalur lintas timur Pulau Sumatera dan mudah dilalui oleh arus lintas dari ujung utara sampai ujung selatan Pulau Sumatera memberikan berbagai pengaruh serta peluang bagi perkembangan perekonomian.

B. Sejarah Singkat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

Dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi, dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada urusan mikro, kecil dan menengah, perlu dilakukan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu sesuai Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Perbaikan Iklim Investasi.

Inpres Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi, dimana dari hasil studi yang dilakukan pihak luar negeri maupun Indonesia, menunjukkan bahwa dalam proses perizinan di Indonesia :

1. Biaya untuk pengurusan izin cukup tinggi
2. Prosedur perizinan yang berbelit-belit
3. Persyaratan perizinan cukup banyak dan rumit
4. Waktu dan penyelesaian izin yang cukup lama dan tidak pas

Pembentukan Unit Pelayanan Umum Terpadu pada Tahun 1999 sesuai Keputusan Walikota Kepala Daerah Tingkat II Pekanbaru Nomor 135

Tahun 1999 tanggal 28 September 1999 tentang Organisasi dan Tata laksana Unit Pelayanan Umum Terpadu Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru.

Pada tahun 2005, Kantor Pelayanan Pelayanan Terpadu (KPT) berdasarkan Keputusan Walikota Pekanbaru No. 30 Tahun 2005 tanggal 1 April 2005 tentang Susunan Organisasi Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu yang saat itu masih merupakan loket perwakilan SKPD yang merupakan pelayanan terpadu satu atap.

Selanjutnya pada tahun 2008 Sesuai Perda Kota Pekanbaru No. 9 Tahun 2008 di bentuklah Badan Pelayanan Terpadu yang merupakan SKPD penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (One Stop Service) yang efektif berjalan pada tanggal 5 Januari 2009.

Namun pada tahun 2013 Sesuai Perda No. 10 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No. 9 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Kedudukan dan Tugas Pokok Lembaga Teknis Daerah, maka pada Januari 2014 resmi menjadi Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM).

Pada tahun 2017, Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru dan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 109 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru maka BPTPM resmi menjadi DPMPTSP

C. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

Visi

"Terwujudnya Pekanbaru Menjadi Kota Tujuan Investasi Melalui Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Prima"

Misi

1. Menciptakan iklim investasi yang kondusif
2. Meningkatkan sarana prasarana dan kualitas SDM aparatur pelayanan
3. Mewujudkan prinsip Good Governance dalam pelayanan perizinan dan non-perizinan
4. Melakukan penataan dan penyempurnaan sistem dan prosedur pelayanan
5. Meningkatkan intensitas pengendalian pelaksanaan penanaman modal

D. Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

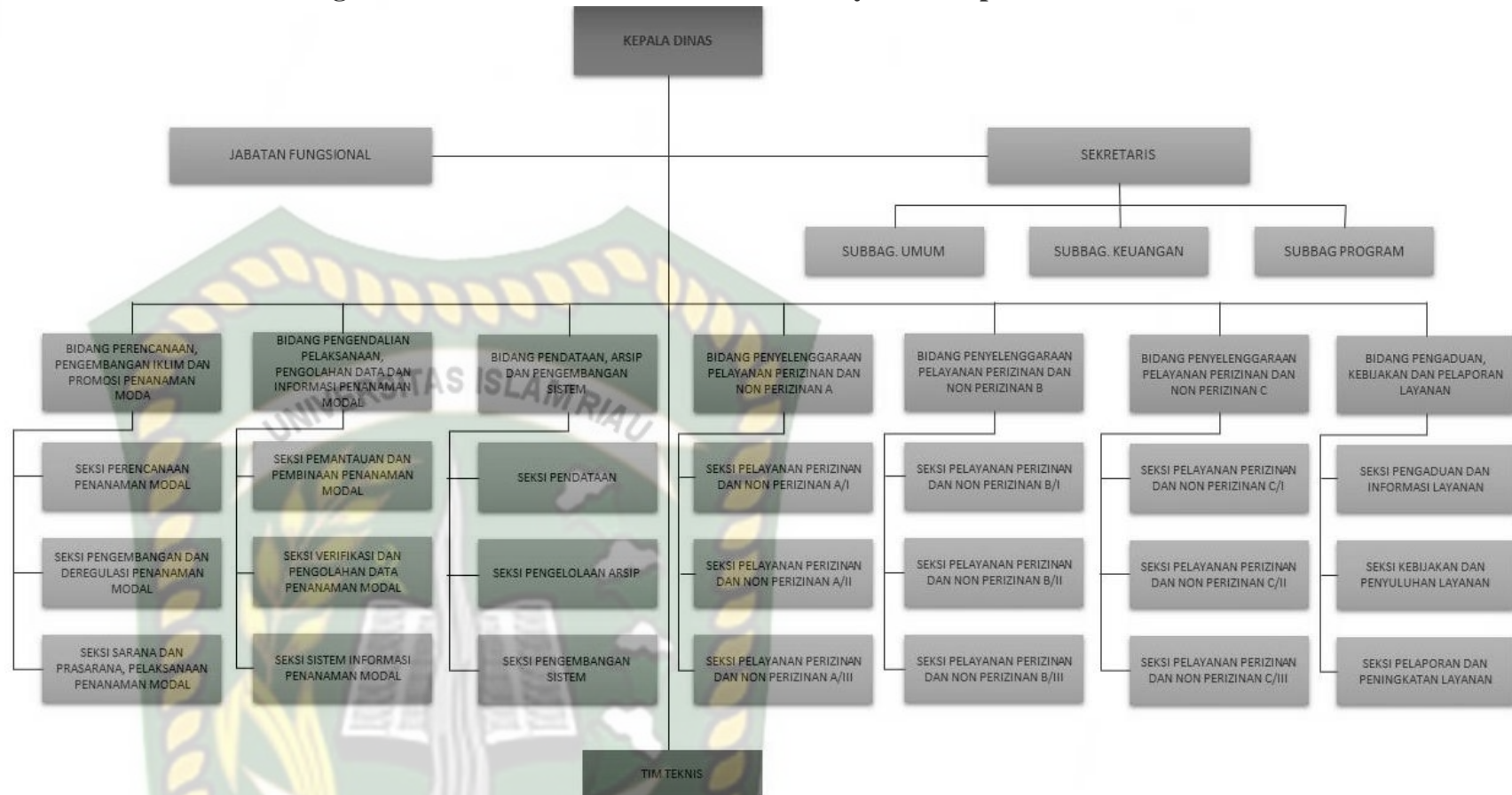
DPMPTSP merupakan pendukung tugas Walikota dalam Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Terpadu serta Penanaman modal.

Tugas DPMPTSP melaksanakan sebagian Urusan Pemerintah Daerah Kota dalam Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Terpadu serta Penanaman Modal prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi, keamanan dan kepastian.

E. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

Untuk mendukung kelancaran tugas dan kepentingan kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 10 Tahun 2013 dan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 85 Tahun 2014 disusun struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota, sebagaimana terlihat pada gambar dibawah ini.

Gambar IV.1: Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru



Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, 2020

Dari Gambar IV.1 dapat dijelaskan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru dipimpin oleh seorang Kepala Dinas dengan tingkat eselonII/b. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki 1 (satu) Bagian (eselonIII/a) dengan 3 (tiga) Sub bagian dibawahnya (eselonIV/a) dan 4 (Empat) Bidang (eselonIII/b) masing-masing membawahi 3 (tiga) Seksi (eselonIV/a) dibawah nya. Disamping jabatan struktural yang ada, struktur 60 organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) juga terdapat Jabatan Fungsional dan Unit Pelayanan Terpadu Badan (UPTB), namun kedua formasi tersebut belum tersedia.

Dalam hal teknis urusan pelayananmasyarakat, Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dibantu oleh 2 (dua) orang Kepala Bidang dengan tingkatan eselon III/b. Untuk mendukung kelancaran tugas dan pelaksanaan tanggungjawab masing-masing Kepala Bidang dibantu oleh Tim Teknis yang dibentuk melalui SK Walikota Pekanbaru yang terdiri dari unsur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan unsur Dinas Teknis yang mempunyai kompetensi dan kemampuan sesuai dengan bidang tugasnya.

Tugas tim Teknis adalah melaksanakan Penelitian dan Pemeriksaan kelengkapan administrasi, pemeriksaan lapangan dan menandatangani Berita Acara Pemeriksaan lapangan dan memberikan saran dan pertimbangan rekomendasi diterima atau ditolaknya suatu permohonan dengan berpedoman kepada ketentuan yang berlaku kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Dalam melakukan penelitian ini, penulis mengumpulkan data-data dari berbagai sumber, seperti melalui kuesioner dan wawancara. Pada awal analisa data, maka yang pertama adalah mengenai karakteristik responden. Hal ini mempunyai tujuan untuk mengidentifikasi tingkatan populasi yang dijadikan responden pada penelitian ini. Adapun identitas responden yang dianggap perlu untuk dijelaskan pada penelitian ini adalah:

a. Karakteristik Respoden Berdasarkan Pada Usia Responden

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia penting untuk melihat tingkat tingkat pemahaman seseorang. Sehingga pemahaman setiap masyarakat juga akan berbeda. Untuk melihat pengelompokan responden berdasarkan pada usia pada penelitian ini, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.1: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia Responden	Frequency	Percent
1.	26 s/d 34 tahun	27	27.6
2.	35 s/d 43 tahun	35	35.7
3.	44 s/d 51 tahun	36	36.7
4.	Total	98	100.0

Sumber: Data Olahan, 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui umur responden sebagian besar berkisar antara 26-34 ada 27 orang atau 27,6%, 35-43 ada 35 orang atau 35,7% ,44-51 ada 36 orang atau 36,7%. Dari keseluruhan umur respondenn yang tertinggi adalah berkisar diantara 44-51 tahun.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Pada Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan pada jenis kelamin ini penting untuk dilakukan, guna menjelaskan populasi yang dijadikan responden pada penelitian ini. Untuk itu berikut ini dapat dilihat karakteristik responden berdasarkan pada jenis kelamin.

Tabel V.2: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frequency	Percent
1.	Laki-laki	56	57.1
2.	Perempuan	42	42.9
3.	Total	98	100.0

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan pada tabel diatas, maka dapat dilihat bahwa dari 98 orang sampel penelitian adalah laki-laki sebanyak 56 orang (57.1.%) dan terdapat 42 orang (42.9%) adalah responden dengan jenis kelamin perempuan. Berdasarkan pada Karakteristik tersebut maka diketahui bahwa responden laki lebih-laki banyak dibandingkan perempuan.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pengelompokan responden berdasarkan pada Tingkat Pendidikan penting untuk dilakukan, mengingat pendidikan mencerminkan kematangan pola pikir responden yang dijadikan sampel pada penelitian ini. Untuk itu, berikut ini tabel Karakteristik Responden Berdasarkan pada Tingkat Pendidikan:

Tabel V.3: Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Jenis Pendidikan	Frequency	Percent
1.	SMA/Sederajat	5	5.10
2.	DIII/Sederajat	14	14.2
3.	Strata-1/Sederajat	73	74.4
4.	Strata-2/Sederajat	6	6.1
5.	Jumlah	98	100.0

Sumber: Data Olahan 2020

Berdasarkan pada tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa responden dengan tingkat pendidikan SMA (Sekolah Menengah Atas) adalah sebanyak 5 orang atau 5.10%, DIII sebanyak 14 orang atau 14.2%, dan responden dengan tingkat pendidikan Strata-1/Sederajat adalah sebanyak 73 orang atau 74.4%, Strata-2/Sederajat adalah sebanyak 6 orang atau 6.1%. Dari keseluruhan jenis pendidikan tertinggi adalah tamatan Strata Satu (S1).

B. Penerapan E-Government Dalam peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

1. *Efficiency*,

Efficiency, merupakan kemudahan dan kecepatan mengakses dan menggunakan situs dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, melalui aplikasi SIMOLEK. *Efficiency* ini dinilai dari tiga indikator yaitu: 1) kemudahan, 2) kecepatan mengakses, 3) menggunakan situs. Adapun tanggapan responden terhadap masing-masing indikator, adalah sebagai berikut:

Tabel. V.4: Tanggapan Responden Terhadap indikator *Efficiency*

No.	Item Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor
		5 (SL)	4 (SR)	3 (KD)	2 (J)	1 (TP)	
1.	Kemudahan	16	28	32	22	0	332
2.	Kecepatan Mengakses	15	19	41	23	0	320
3.	Menggunakan Situs	16	5	31	41	5	280
4.	Jumlah	47	52	104	86	5	932
Persentase :		$\frac{TOTAL\ SKOR}{SKOR\ TERTINGGI} \times 100\% = \frac{932}{1470} \times 100\% = 63.4\%$					
Skor Tertinggi :		Jumlah responden x Bobot tertinggi x Jumlah pernyataan = 98x5x3 = 1470					

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan pada Tabel V.4 diatas, maka dapat diketahui bahwa responden menyatakan pernyataan tentang indikator *Efficiency*, 63.4%, Terlaksana, dari hasil persentase tersebut menyatakan bahwa indikator *Efficiency* berada pada kategori Terlaksana. Artinya untuk mengakses pelayanan secara online tersebut (e-service) baik. Akan tetapi pada item penilaian para responden lebih banyak menyatakan Kadang-kadang (cukup baik) itu dikarenakan adanya sebagian masyarakat kurang memahami dalam penggunaan situs serta lemahnya kecepatan dalam mengakses situs masih dirasakan oleh masyarakat.

2. *Fullfillment*

Merupakan Sejauh mana janji situs tentang ketersediaan pesanan dan ketersediaan item terpenuhi. Untuk itu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyediakan aplikasi SIMOLEK.. Untuk menilai *Fullfillment*

ini dapat dilihat dari dua indikator berikut ini: 1) Ketersediaan informasi 2) Ketersediaan Ruang akses. Adapun tanggapan responden dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel. V.5: Tanggapan Responden Terhadap indikator *Fullfillment*

No.	Item Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor
		5 (SL)	4 (SR)	3 (KD)	2 (J)	1 (TP)	
1.	Ketersediaan Informasi	16	6	30	41	5	281
2.	Ketersediaan Ruang Akses	22	14	18	39	5	303
3.	Jumlah	38	20	48	80	10	584
Persentase : $\frac{TOTAL SKOR}{SKOR TERTINGGI} \times 100\% = \frac{584}{980} \times 100\% = 59.3\%$							
Skor Tertinggi : Jumlah responden x Bobot tertinggi x Jumlah pernyataan = 98x5x2 = 980							

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan pada Tabel V.5, maka dapat diketahui bahwa responden menyatakan pernyataan tentang indikator *Fullfillment*, cukup terlaksana, karena 59.3% dari jumlah persentase indikator *Fullfillment* berada pada kategori cukup terlaksana. Dan dilihat dari jawaban responden pada item penilaian responden lebih banyak menyatakan jarang (kurang baik) Artinya ketersediaan informasi dan ruang akses pada Aplikasi masih kurang maksimal dirasakan oleh masyarakat.

3. *System Availability*

System Availability, kebenaran fungsi teknis dari situs, artinya aplikasi SIMOLEK dapat digunakan secara baik dan mudah oleh masyarakat, maka

aplikasi SIMOLEK harus dijalankan sesuai dengan benar, sesuai dengan fungsi aplikasi. Untuk menilai *System Availability* ini dapat dilihat dari dua indikator berikut ini: 1) Memberikan kemudahan pengurusan, 2) mempersingkat waktu pengurusan. Adapun tanggapan responden dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel. V.6: Tanggapan Responden Terhadap indikator *System Availability*

No.	Item Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor
		5 (SL)	4 (SR)	3 (KD)	2 (J)	1 (TP)	
1.	Memberikan kemudahan pengurusan	11	2	34	41	10	257
2.	Mempersingkat waktu pengurusan	10	14	35	38	1	291
3.	Jumlah	21	16	69	79	11	548
Persentase : $\frac{TOTAL SKOR}{SKOR TERTINGGI} \times 100\% = \frac{548}{980} \times 100\% = 55.9\%$							
Skor Tertinggi : Jumlah responden x Bobot tertinggi x Jumlah pernyataan = $98 \times 5 \times 2 = 980$							

Sumber: *Data olahan, 2020*

Berdasarkan pada Tabel V.6 diatas, maka dapat diketahui bahwa responden menyatakan pernyataan tentang indikator *System Availability*, cukup terlaksana, karena 55.9% pada persentase indikator *System Availability* berada pada kategori cukup terlaksana. Dan pada item penilaian responden lebih banyak menjawab jarang (kurang baik) artinya kehadiran pelayanan dengan menggunakan aplikasi SIMOLEK ini masih kurang dalam memaksimalkan waktu pengurusan serta

kemudahan dalam pengurusan perizinan Karena masyarakat masih harus melakukan verifikasi data dan juga pencetakan bukti perizinan secara manual ke Kantor DPMPTSP atau ke Mall Pelayanan Publik Pekanbaru.

4. *Privacy*

Privacy, merupakan sejauh mana situs tersebut aman dan melindungi informasi pengguna. Artinya aplikasi SIMOLEK harus mampu untuk menjaga keamanan data pengguna, agar data-data pengguna tidak mudah disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Untuk menilai *Privacy*, maka ini dapat dilihat dari dua indikator berikut ini: 1) keamanan situs, 2) perlindungan terhadap data pengguna. Adapun tanggapan responden dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel. V.7: Tanggapan Responden Terhadap indikator *Privacy*

No.	Item Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor
		5 (SL)	4 (SR)	3 (KD)	2 (J)	1 (TP)	
1.	Keamanan Situs	12	15	23	40	8	277
2.	Perlindungan terhadap data pengguna	11	22	21	38	6	288
3.	Jumlah	33	37	44	78	14	565
Persentase : $\frac{TOTAL\ SKOR}{SKOR\ TERTINGGI} \times 100\% = \frac{565}{980} \times 100\% = 57.6\%$							
Skor Tertinggi : Jumlah responden x Bobot tertinggi x Jumlah pernyataan = $98 \times 5 \times 2 = 980$							

Sumber : *Data Olahan 2020*

Berdasarkan pada Tabel V.7 diatas, maka dapat diketahui bahwa responden menyatakan pernyataan tentang indikator *Privacy* berada pada kategori cukup terlaksana, karena dilihat dari jumlah persentasenya yaitu : 57.6%. dan pada item penilaian responden banyak menyatakan bahwa keamanan situs dan perlindungan data pengguna masih berada pada kategori kurang baik (jarang) Artinya dalam masyarakat merasa bahwa situs tersebut masih mudah diretas oleh orang yang tidak bertanggung jawab.

5. *Responsiveness*

Responsiveness, merupakan penanganan masalah yang efektif dan pengembalian melalui situs. Artinya setiap masalah masyarakat yang mengkases aplikasi SIMOLEK harus mampu diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, untuk menilai *Responsiveness*, maka ini dapat dilihat dari dua indikator berikut ini: 1) Tersedianya customer service yang tanggap. 2) Kemudahan untuk mendapatkan informasi. Adapun tanggapan responden dapat dilihat dari tabel:

Tabel. V.8: Tanggapan Responden Terhadap indikator *Responsiveness*

No.	Item Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor
		5 (SL)	4 (SR)	3 (KD)	2 (J)	1 (TP)	
1.	Tersedianya Costumer Service yang tanggap	10	14	30	31	13	271
2.	Kemudahan untuk mendapatkan informasi	4	14	21	45	14	243
3.	Jumlah	14	28	51	76	27	514

$$\text{Persentase} : \frac{\text{TOTAL SKOR}}{\text{SKOR TERTINGGI}} \times 100\% = \frac{514}{980} \times 100\% = 52.4 \%$$

$$\text{Skor Tertinggi} : \text{Jumlah responden} \times \text{Bobot tertinggi} \times \text{Jumlah pernyataan} = 98 \times 5 \times 2 = 980$$

Sumber : *Data Olahan 2020*

Berdasarkan pada Tabel V.8 diatas, maka dapat diketahui bahwa responden menyatakan pernyataan tentang indikator *Responsiveness*, cukup terlaksana, karena 52.4% pada jumlah persentase indikator *Responsiveness* berada pada kategori cukup terlaksana. Artinya customer service yang disediakan oleh aplikasi SIMOLEK ini masih kurang tanggap terhadap setiap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Selain itu, kemudahan untuk mendapatkan informasi juga masih kurang, karena masyarakat merasa susah untuk mendapatkan customer service yang cepat untuk memberikan informasi, selain itu, pemahaman customer service terhadap setiap permasalahan yang dhadapi oleh masyarakat juga masih kurang baik.

6. Compensation,

Compensation, adalah sejauh mana situs mengkompensasi pelanggan untuk masalah. Untuk menilai *Compensation*, maka ini dapat dilihat dari dua indikator berikut ini: 1) Mempunyai informasi tentang keluhan masyarakat. 2) Selalu berusaha untuk mengatasi keluhan masyarakat. Adapun tanggapan responden dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel. V.9: Tanggapan Responden Terhadap indikator *Compensation*

No.	Item Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor
		5 (SL)	4 (SR)	3 (KD)	2 (J)	1 (TP)	
1.	Mempunyai informasi tentang keluhan masyarakat	15	20	25	31	7	299
2.	Selalu berusaha untuk mengatasi keluhan masyarakat	10	14	24	45	5	273
3.	Jumlah	25	34	49	76	12	572
Persentase : $\frac{TOTAL\ SKOR}{SKOR\ TERTINGGI} \times 100\% = \frac{572}{980} \times 100\% = 58.3\%$ Skor Tertinggi : Jumlah responden x Bobot tertinggi x Jumlah pernyataan = $98 \times 5 \times 2 = 980$							

Sumber : *Data Olahan 2020*

Berdasarkan pada Tabel V.9 diatas, dapat dilihat bahwa responden menyatakan pernyataan tentang indikator *Compensation*, cukup terlaksana, karena 58.3% dari jumlah persentase indikator *Compensation* berada pada kategori cukup terlaksana. Artinya DPMPTSP melalui aplikasi SIMOLEK ini masih kurang memiliki informasi yang lengkap tentang keluhan yang dihadapi oleh masyarakat, serta kurangnya upaya untuk mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat dalam mengakses SIMOLEK.

7. *Contact*

Contact, adalah tersedianya bantuan melalui telepon atau perwakilan online.

Untuk menilai *Contact*, maka ini dapat dilihat dari dua indikator berikut ini: 1) tersedianya contact person. 2) kemudahan untuk mengakses contact person.

Adapun tanggapan responden dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel. V.10: Tanggapan Responden Terhadap indikator *Contact*

No.	Item Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor
		5 (SL)	4 (SR)	3 (KD)	2 (J)	1 (TP)	
1.	Tersedianya Contact Person	13	23	30	32	0	312
2.	Kemudahan untuk mengakses Contact Person	7	12	29	47	3	267
3.	Jumlah	20	35	59	79	3	579
Persentase : $\frac{TOTAL\ SKOR}{SKOR\ TERTINGGI} \times 100\% = \frac{579}{980} \times 100\% = 59.0\%$ Skor Tertinggi : Jumlah responden x Bobot tertinggi x Jumlah pernyataan = $98 \times 5 \times 2 = 980$							

Sumber: *Data Olahan 2020*

Berdasarkan pada Tabel V.10 diatas, maka dapat dilihat bahwa responden menyatakan pernyataan tentang indikator *Contact*, cukup terlaksana, karena 59.0% dari jumlah persentase indikator *Contact* berada pada kategori cukup terlaksana. Artinya kontak person yang diharapkan selalu tersedia susah untuk dihubungi, dengan alasan kesibukan pelayanan, selain itu masyarakat merasa

susah untuk mengakses kontak person yang tersedia tersebut, terkadang mereka harus menelpon secara berulang untuk dapat tersambung dengan nomor telpon yang tersedia.

Untuk mengetahui pelaksanaan E-government dalam peningkatan pelayanan publik pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Pekanbaru dapat dilihat dari tabel tanggapan responden dari tiap indikator penelitian diatas. Persentase tiap indikator dikelompokkan dalam bentuk tabel.

Untuk lebih jelas, penulis paparkan pada rekapitulasi hasil tanggapan responden sebagai berikut :

Tabel. V. 11: Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

No.	Indikator	Persentase jawaban responden (%)
1.	Efficiency	63.4
2.	Fullfilment	59.3
3.	Availablility	55.9
4.	Privacy	57.6
5.	Ressponsiveness	52.4
6.	Compensation	58.3
7.	Contact	59.0
8.	Rata-rata	50.0

Sumber : *Data Olahan 2020*

Berdasarkan rekapitulasi data di atas tentang tanggapan responden yang diperoleh, dapat dianalisa yang telah dilakukan penulis dari tabel per sub indikator yang berasal dari hasil kuisisioner adalah 50%. Jika di disesuaikan dengan teknik pengukuran dikategorikan “**cukup baik**” . Artinya, DPMPTS harus mampu untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Langkah utama yang bisa diterapkan adalah

dengan menerapkan *E-Government* dengan maksimal dalam memberikan pelayanan.

C. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan *E-Government* dalam peningkatan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

Dari analisis data yang dilakukan diatas maka dapat penulis tarik beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan E-government dalam peningkatan pelayanan publik pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota pekanbaru. Hal ini dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel V.12. Faktor penghambat dalam indikator Efficiency

No.	Indikator	Item Penilaian	Faktor Penghambat
1	Efficiency	- Kemudahan	- Berdasarkan hasil kuisisioner dalam item penilaian kemudahan mengakses pelayanan E-government pada DPMPTSP dinilai dari jawaban responden tertinggi terdapat pada kategori CUKUP BAIK disebabkan kurangnya pemahaman masyarakat tentang mengakses layann perizianan
2		- Kecepatan mengakses	- Dari hasil jawaban responden pada kuisisioner item penilai kecepatan mengakses dinilai CUKUP BAIK hal ini dikarenakan lambatnya pergerakan situs sehingga kecepatan mengakses masih kurang optimal dan kurang tanggapnya DPMPTSP dalam membenahi masalah tersebut dan ini menjadi salah satu penghambat dalam indicator efficiency

3		- Menggunakan situs	- Dari tanggapan responden pada penggunaan situs dinilai KURANG BAIK disebabkan karena masyarakat masih banyak yang kurang memahami cara menggunakan situs tersebut.
---	--	---------------------	--

Sumber : *Data Olahan 2020*

Berdasarkan faktor penghambat pada tabel V.12 dapat disimpulkan bahwa indikator Efficiency dikategorikan BAIK dengan persentase 63.4%, dinyatakan pada item penilaian kemudahan,kecepatan mengakses dan menggunakan situs dinilai cukup dan kurang baik hal ini dikarenakan masyarakat belum sepenuhnya memahami penggunaan aplikasi SIMOLEK yang berbasis smartphone tersebut dan kurang tanggapnya DPMPTSP dalam menanggulangi masalah pada sistem jaringan terlihat pada tanggapan responden yang menyatakan bahwa kecepatan mengakses masih dikategorikan cukup baik.

Tabel V.13. Faktor penghambat dalam indikator Fullfillment

No	Indikator	Item Penilaian	Faktor penghambat
1	Fullfillment	- Ketersediaan Informasi	- Dari hasil penilaian responden item penilaian ketersediaan informasi dikategorikan KURANG BAIK ini disebabkan tidak tersedia layanan informasi pada aplikasi tersebut sehingga masyarakat tidak mengetahui adanya informasi yang diberi oleh DPMPTSP.
2		- Ketersediaan ruang akses	- Berdasarkan hasil penilaian responden menyatakan item penilaian ketersediaan ruang akses juga dikategorikan KURANG BAIK karena dapat dilihat dari daftar kunjungan situs DPMPTSP setiap harinya pada aplikasi SIMOLEK membuat

			ruang akses pelayanannya terbatas.
--	--	--	------------------------------------

Pada tabel V.13 diatas dapat disimpulkan bahwa indikator Fullfillment berada pada kategori CUKUP BAIK dengan persentase 59.3% ini disebabkan ada beberapa faktor penghambat, dapat dilihat pada ketersediaan informasi dan ketersediaan ruang akses dimana masyarakat tidak mengetahui adanya informasi yang disampaikan oleh DPMPTSP hal ini dikarenakan belum tersedianya layanan informasi dari aplikasi tersebut dan terbatasnya ketesediaan ruang akses yang dirasakn oleh masyarakat disebabkan oleh jumlah pengunjung situs DPMPTSP tiap harinya.

Tabel V.14. Faktor penghambat dalam indikator Availability.

No.	Indikator	Item Penilaian	Faktor Penghambat
1	Availability	- Memberikan kemudahan pengurusan	- Berdasarkan hasil pernyataan responden pada pemberian kemudahan pengurusan dinilai pada kategori KURANG BAIK, ini disebabkan karena banyaknya ketentuan yang harus dipenuhi oleh sehingga masyarakat merasakan bahwa aplikasi SIMOLEK memberikan kesulitan.
2		- Mempersingkat waktu pengurusan	- Dilihat dari pernyataan responden pada item penilaian mempersingkat waktu pengurusan dinilai KURANG BAIK ini karena proses pengurusan masih memakan waktu yang cukup lama, disebabkan banyaknya prosedur yang harus dilakukan oleh masyarakat.

Pada tabel V.14 dapat disimpulkan bahwa indikator availability berada pada kategori KURANG BAIK dengan perolehan persentase 55.9% dinyatakan pada item penilaian memberikan kemudahan pengurusan dan mempersingkat waktu pengurusan terdapat faktor penghambat dikarenakan banyaknya ketentuan yang harus dipenuhi sehingga masyarakat merasa bahwa aplikasi ini mempersulit proses perizinan dan memakan waktu yang cukup lama disebabkan banyaknya prosedur yang harus dilakukan.

Tabel V.15. Faktor penghambat dalam indikator Privacy.

No.	Indikator	Item Penilaian	Faktor Penghambat
1	Privacy	- keamanan Situs	- berdasarkan tanggapan responden item penilaian keamanan situs dinilai KURANG BAIK ini dikarenakan masyarakat merasa aplikasi simolek tersebut keamanan situsnya masih kurang aman, disebabkan kurangnya kesadaran SDM dalam mengelola aplikasi simolek.
2		- perlindungan terhadap data pengguna	- berdasarkan dari tanggapan responden tentang item perlindungan terhadap data pengguna dinilai KURANG BAIK disebabkan karena kurangnya perlindungan data dari aplikasi tersebut.

Sumber : *Data Olahan 2020*

Berdasarkan faktor penghambat pada tabel V.15 dapat diketahui bahwa indikator privacy terdapat pada kategori cukup baik dengan persentase 57.6% dinyatakan ada beberapa faktor penghambat dilihat dari keamanan situs dan

perlindungan terhadap data pengguna masih dirasa kurang aman dikarenakan kurangnya tanggapnya dalam mengelola situs aplikasi tersebut.

^ Tabel V.16. Faktor penghambat dalam indikator Responsiviness.

No.	Indikator	Item Penilaian	Faktor pengambat
1	Responsiviness	- tersedia costumer service yang tanggap	- berdasarkan hasil tanggapan responden tentang item penilaian tersedia costumer service yang tanggap dinilai KURANG BAIK dikarenakan costumer servicenya kurang menanggapi permasalahan dan keluhan masyarakat.
2		- kemudahan mendapatkan informasi	- tanggapan responden mengenai item penilaian kemudahan mendapatkan informasi dinilai KURANG BAIK karena masyarakat merasa susah untuk mendapatkan costumer service yang cepat memberikan informasi.

Sumber : *Olahan Data 2020*

Berdasarkan tabel V.16 diatas dapat disimpulkan bahwa indikator Responsiviness dinilai kurang baik dengan persentase 52.4% dinyatakan oleh responden bahwa hal ini disebabkan kurang tanggapnya dan kurang pemahaman costumer service dalam menanggulangi masalah yang dihadapi masyarakat dan lambatnya dalam memberikan informasi.

Tabel V.17. Faktor penghambat dalam indikator Compensation

No.	Indikator	Item Penilaian	Faktor Penghambat
1	Compensation	- Mempunyai tentang keluhan masyarakat	- Pada item ini responden menilai KURANG BAIK dikarenakan tanggapan costumer servicenya terhadap masalah masyarakat tidak memiliki penyelesaian yang baik dan kurangnya tanggung jawab terhadap tugasnya.
2		- Selalu berusaha untuk mengatasi keluhan masyarakat	- Pada item ini juga dinilai KURANG BAIK disebabkan terlalu lambatnya dan kurang berupayanya costumer service dalam menyelesaikan keluhan masyarakat.

Sumber : *Data Olahan 2020*

Pada tabel V.17 indikator compensation berada pada kategori cukup baik disebabkan masih ada faktor penghambat yaitu perolehan informasi tentang keluhan masyarakat dan mengatasi keluhan masih belum berjalan secara maksimal dapat dilihat tanggapan responden pada indikator compensation.

Tabel V.18. Faktor penghambat dalam indikator Contact.

No.	Indikator	Item Penilaian	Faktor Penghambat
1	Contact	- Tersedianya contact person	- Pada item ini responden menilai KURANG BAIK sebab walau sudah tersedia akan tetapi masyarakat mengatakan bahwa pegawai nya susah untuk dihubungi dengan alasan kesibukan pelayanan.

2		- Kemudahan untuk mengakses contact person	- Dalam item penilaian ini responden menilai KURANG BAIK karena masyarakat merasa susah untuk mengakses kontak yang tersedia karena masyarakat harus menelpon secara berulang untuk dapat tersambung dengan costumer servicenya .
---	--	--	---

Sumber : *Data Olahan 2020*

Berdasarkan dari tabel V.18 diatas dapat disimpulkan bahwa indikator Contact berada pada kategori cukup baik hal ini dikarenakan ketersediaan kontak personnya sudah ada akan tetapi sulit dihubungi dan kemudahan mengakses kontaknya dinilai terlalu lambat merespon dengan alasan kesibukan pelayanan sehingga masyarakat harus terus berulang menghubungi.

BAB VI

PENUTUP

B. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian, maka dapat disimpulkan beberapa hal berikut ini:

1. Dari jawaban responden dengan jumlah 98 orang tentang penerapan pelayanan perizinan oleh DPMPTSP Pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP masih kurang maksimal, hal ini dapat dilihat dari tanggapan responden terhadap setiap indikator kualitas pelayanan, menunjukkan hasil bahwa rata-rata persentasi dari seluruh indikator adalah 50.0 % yang termasuk dalam kategori Cukup Baik, sehingga masih adanya keluhan dari masyarakat merasa pelayanan tersebut kurang maksimal sehingga dalam penerapan e-government pada DPMPTSP kota Pekanbaru masih ternilai cukup terlaksana.
2. Penerapan *E-Government* oleh DPMPTSP Pekanbaru masih kurang mampu dalam meningkatkan pelayanan di DPMPTSP Kota Pekanbaru, karena masih mengalami berbagai kendala. Adapun hambatan yang dialami oleh DPMPTSP adalah sebagai berikut: kemampuan pegawai yang masih kurang baik, kelengkapan sarana dan prasarana, kualitas jaringan untuk menunjang kegiatan pelayanan yang masih sering terjadi gangguan dan error, property yang masih sering mengalami kerusakan dan tidak dilakukan perbaikan,

Contact person yang masih susah di akses atau di hubungi karena tidak adanya ketersediaan ruang public seperti aplikasi chat, serta pemahaman masyarakat tentang pelayanan secara online dirasakan masih kurang baik.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan, maka saran yang peneliti ajukan berupa rekomendasi, yaitu:

1. Peningkatan komunikasi dan koordinasi yang dilakukan antara pihak Kantor DPMPTSP Kota Pekanbaru. Ini dapat dilakukan dengan adanya pertemuan atau tatap muka yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Pekanbaru dalam rangka menjalin komunikasi dan membahas pelaksanaan sistem pelayanan secara online ini agar lebih baik dalam menangani berbagai hal mengenai pelayanan yang dilakukan.
2. Ketersediaan infrastruktur/sarana prasarana yang dibutuhkan oleh DPMPTSP Kota Pekanbaru sebagai penunjang utama dalam rangka pelayanan kepada masyarakat hendaknya ditambah atau dilakukan pergantian agar proses pelayanan yang dilakukan dapat lebih efektif dan efisien serta lebih optimal.
3. Kegiatan pengawasan/monitoring dan evaluasi seharusnya lebih sering dilakukan secara berkala dengan membuat jadwal kegiatan dan tim khusus pengawasan/monitoring serta evaluasi yang akan dilakukan dalam rangka mengetahui sasaran/target yang telah dicapai.
4. Dilakukannya lagi sosialisasi yang lebih intensif dan berkelanjutan oleh pihak DPMPTSP Kota Pekanbaru kepada masyarakat mengenai layanan secara elektronik online tersebut. Ini dapat dilakukan dengan melakukan sosialisasi

menggunakan berbagai media yang ada, seperti poster, baliho, spanduk, internet maupun mengadakan sosialisasi langsung kepada masyarakat, seperti seminar, penyuluhan dan lain sebagainya, sehingga sosialisasi yang dilakukan dapat lebih efektif dan tepat sasaran.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Budiarjo, Miriam, 2010, *Dasar-dasar Ilmu Politik*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Dunn, William, 2010, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. CV. Indra Prahasta, Bandung
- Gie, The Liang, 2012, *Administrasi Perkantoran Modern*, Nurcahaya, Jakarta
- Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- J. P. Gant, *Electronic Government for Developing Countries* (Jenewa : ITU, 2008).,
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kencana, Inu Syafli, 2011, *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, Penerbit Rineka Cipta, Bandung
- Lijan Poltak Sinambela, 2008, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bandung: Bumi Aksara,
- Margono, S., 2010, *Metode Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta,
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu, 2012, *Manajemen Sumber Daya*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mathis, Robert L. dan Jackson, John H, 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Salemba Empat, Jakarta.
- Moenir, H.a.s., 2012, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Nasution, S, 2012, *Metode Research*, Bumi Aksara Jakarta.
- Nawawi, Hadari, 2011, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gajah Mada University PreB, Yogyakarta.
- Ndraha Taliziduhu, 2010, *Dimensi-Dimensi pemerintahan Desa*, Bumi Aksara Jakarta
- Parmudji, S. 2011, *Kepemimpinan Pemerintah Indonesia*, Jakarta. Bumi Aksara

- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Negara*. Bandung : Alfabeta
- Rasyid, M. Ryaas 2012, *Makna Pemerintahan (Tinjauan Dari Segi Etika Dan Kepemimpinan)*, Jakarta.PT. Mutiara Sumber Widya
- Rasyid, Ryas, 2012, *Makna Pemerintahan Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*, Yasrif Watampone, Jakarta.
- Ratminto, dkk, 2006, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Belajar,
- Syafei Inu Kencana, 2009, *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, Bandung, Penerbit Aditama,
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung,
- Tjiptono, Fandy, 2009, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Wasistiono, Sadu dkk, 2012, *Menata Ulang Kelembagaan Pemerintah Kecamatan*, Citra Pindo, Bandung.
- Wasistiono, Sadu, 2011, *Manajemen Pemerintahan Daerah*, Alqaprint, Jatinangor.
- Wiryatmi, Endang Tri, 2010, *Manajemen Pelayanan Umum*, LAN, Bandung.
- Peraturan Perundang-undangan**
- Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004, Tentang *Pemerintahan Daerah*.
- Peraturan pemerintah Nomor 8 Tahun 2000, Tentang *Pedoman Organisasi Perangkat Daerah*.
- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, Tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Keputusan MENPAN Nomor 25 Tahun 2004, Tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Dan Praktik Terapis Wicara
- Peraturan Pemerintah No. 61 tahun 2010 tentang Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*

PERDA Kota Pekanbaru no. 9 tahun 2016 tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau