

BAB I

PENDAHULUAN

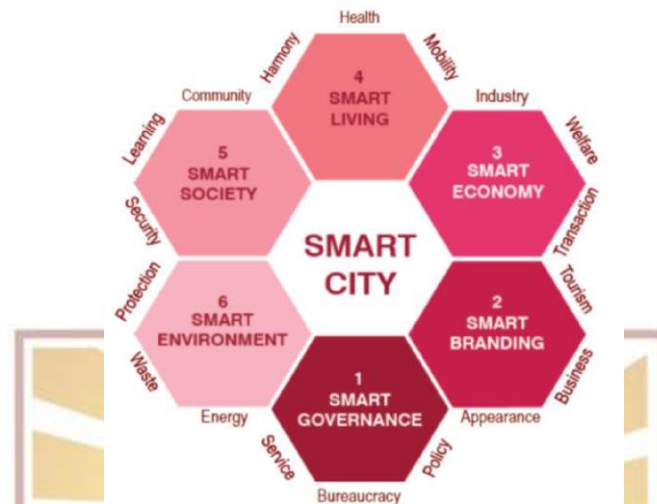
1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan sebuah kewajiban bagi pemerintah dalam suatu negara guna memenuhi kebutuhan dan hak setiap warga negara Indonesia. Seperti yang dijelaskan dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹ Mendapatkan pelayanan publik yang cepat, mudah dan tidak berbelit-belit tentunya menjadi keinginan setiap masyarakat. Oleh karena itu Kementerian Komunikasi dan Informatika dalam rangka Gerakan Menuju 100 *Smart City* (Kabupaten/Kota) merekomendasikan satu model *Smart City* untuk Kabupaten/Kota di Indonesia yang terdiri dari 6 Dimensi : *smart economy, smart society, smart governance, smart branding, smart environment, dan smart living*.² Model *smart city* oleh Kemkominfo dapat dilihat pada gambar 1.1 berikut :

¹ Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

² Kominfo.go.id 2017, 11 November. Gerakan menuju 100 *Smart City* bersama Kementerian Komunikasi dan Informatika
https://kominfo.go.id/content/detail/11656/langkah-menuju-100-smart-city/0/sorotan_media
diakses pada 28 November 2020 pada pukul 15.00

Gambar 1. 1
Dimensi *Smart city* oleh KEMKOMINFO



Sumber : Smartcity: Konsep, Model & Teknologi Bunga Rampai Pengetahuan, Gagasan, & Rekomendasi Its Untuk Indonesia

Smart governance sebagai salah satu dari 6 dimensi tersebut, adalah suatu konsep tata kelola pemerintahan kota yang pintar, bagaimana mengelola manajemen dan tata kelola pemerintahan dan layanan publik secara lebih cepat, efisien, efektif, responsif, komunikatif, dan terus melakukan peningkatan kinerja birokrasi melalui inovasi dan adopsi teknologi yang terpadu. Beberapa ciri *smart governance* adalah pola, budaya, dan proses bisnis birokrasi internal pemerintah dan layanan publik yang menjadi lebih ringkas, cepat, mudah, responsif dan komunikatif, serta efisien waktu, biaya, dan usaha.³

Untuk mewujudkan *smart governance* tersebut, pemerintah memiliki Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik atau yang dikenal dengan istilah *e-government* yang kini menjadi upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan

³ Institut Teknologi Sepuluh Nopember, *Smart City : konsep, Model, & Teknologi*, AISINDO, 2019, hlm 12.

publik ketingkat yang lebih baik lagi. *E-government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi dalam rangka meningkatkan kualitas dan mempermudah pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat menggunakan media elektronik dan internet.⁴

E-government menurut *World Bank* adalah, *e-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Network, the Internet, and mobile computing) that have ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government.*⁵ Nevada sebagai salah satu negara di Amerika Serikat mendefinisikan *e-government* sebagai berikut :⁶

1. *Online services that eradicate the traditional barriers that prevent citizens and businesses from using government services and replace those barriers with convenient access*
2. *Government operations for internal constituencies that simplify the operational demands of government for both agencies and employees.*

Dengan diterapkannya *e-government*, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik kedepannya. Dalam mendukung pemerintahan berbasis elektronik, pemerintah telah mengeluarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan *E-government*. Dalam INPRES tersebut, pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses

⁴ Indrajit, *Elektronic Government : Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Andi Offset, Yogyakarta, 2005, hlm. 1.

⁵ Ibid, hlm. 2.

⁶ Ibid, hlm. 3.

kerja dilingkungan pemerintahan dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi.⁷

Pada tahun 2018, dalam rangka mendukung percepatan penanaman modal dan berusaha, pemerintah pusat menerapkan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik dengan mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.⁸ Perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik ini kemudian disebut dengan nama *Online Single Submission* yang kemudian disingkat dengan sebutan OSS.⁹ Aplikasi ini diterapkan pada 9 Juli 2018. OSS adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi.¹⁰ Sistem pelayanan yang terintegrasi secara elektronik ini hadir untuk mempermudah pemohon perizinan investasi di Indonesia, aplikasi ini dapat diakses pada laman *web* berikut : <https://app.oss.go.id/app/#front/home>. Presiden Republik Indonesia 2019/2024 mengatakan, melalui reformasi sistem perizinan, kita mendorong standarisasi menjadikan birokrasi perizinan di tingkat pusat dan daerah lebih mudah, lebih cepat, dan juga lebih terintegrasi.¹¹

⁷ Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*

⁸ Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha

⁹ Kominfo.go.id, 2018, 9 Juli, Izin Berusaha Lebih Mudah, Pemerintah Meluncurkan OSS https://kominfo.go.id/content/detail/13373/izin-berusaha-kini-lebih-mudah-pemerintah-meluncurkan-sistem-oss/0/artikel_gpr diakses pada 4 Desember 2020, pada pukul 07.20

¹⁰ PP Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik

¹¹ Oss.go.id 2018, 16 Agustus OSS, Sistem Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik,

<https://oss.go.id/portal/> diakses pada 5 Desember pada puku 10.00

Pada tingkat daerah, pelayanan perizinan merupakan wewenang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota/Kabupaten. DPMPTSP Kota/Kabupaten, berfungsi untuk memberikan pelayanan perizinan dan non-perizinan kepada masyarakat sebagai pelaku usaha di Kota/Kabupaten di wilayahnya. Pada tahun 2021, DPMPTSP Kota Padang saat ini memiliki beberapa aplikasi pelayanan perizinan elektronik yang telah diterapkan, yaitu OSS (*Online Single Submission*), Si Cantik *Cloud* (Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu Untuk Publik Berupa Sistem *Cloud*), SIMBG (Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung), dan Sapo Rancak (Sistem Aplikasi Pelayanan *Online* Ramah, Adil, Normatif, Cepat, Akuntabilitas dan Kualitas).

Keempat aplikasi ini tidak diterapkan secara sekaligus pada tahun yang sama, yaitu OSS diterapkan di DPMPTSP Kota Padang bulan Juni tahun 2020, Si Cantik *Cloud*, SIMBG pada bulan Januari 2021, dan Sapo Rancak pada bulan Mei tahun 2018. OSS, Si Cantik *Cloud*, dan SIMBG merupakan aplikasi perizinan yang dibuat dan dikembangkan oleh pemerintah pusat untuk membantu pemerintah daerah dalam pelayanan perizinan. Berbeda dengan tiga aplikasi yang disebutkan sebelumnya, aplikasi Sapo Rancak merupakan sebuah inovasi pelayanan yang dibuat oleh DPMPTSP Kota Padang. Aplikasi ini mulai dapat digunakan, terhitung sejak tanggal peluncurannya yaitu pada bulan Mei tahun 2018.

Penyelenggaraan pelayanan menggunakan aplikasi Sapo Rancak diatur didalam Peraturan Wali Kota Padang Nomor 106 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Secara Elektronik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Aplikasi Sapo Rancak adalah sebuah aplikasi

elektronik yang hadir dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk membuat pelayanan perizinan dan non-perizinan usaha yang diberikan di tingkat Kota Padang dapat menjadi efektif, efisien transparansi, akuntabilitas penyelenggaraan perizinan. Aplikasi perizinan elektronik ini merupakan aplikasi berbasis *web*, sehingga dapat diakses pada laman *web* : <https://saporancak.padang.go.id/> melalui berbagai macam peramban seperti Safari, Firefox, Google Chrome, Opera Mini dll yang terhubung dengan internet baik melalui *smartphone* ataupun komputer sehingga tidak membutuhkan aplikasi tambahan. Berikut hasil wawancara peneliti dengan Kepala DPMPTSP Kota Padang :

“...Kita ingin proses perizinan itu menjadi singkat, efisien, jadi masyarakat dapat dimudahkan dengan adanya Sapo Rancak ini bisa mengajukan perizinan tanpa ke harus ke kantor...” (Wawancara dengan Ir. Hj. Corri Saidan, M.Si sebagai Kepala DPMPTSP Kota Padang. Pada tanggal 6 November 2020).

Dari wawancara yang telah peneliti lakukan di atas tersebut, aplikasi ini hadir untuk membuat efisiensi pelayanan perizinan di Kota Padang menjadi lebih baik lagi dan memudahkan masyarakat. Aplikasi Sapo Rancak merupakan salah satu inovasi dalam upaya pemerintah Kota Padang mempermudah dan membantu publik/masyarakat, terutama pelaku usaha dalam proses pelayanan perizinan tanpa harus datang ke kantor serta menertibkan pelayanan perizinan secara administrasi di DPMPTSP Kota Padang.¹² Sebelum digunakannya aplikasi Sapo Rancak, semua perizinan yang ada dilakukan secara manual. Seperti yang diungkapkan oleh Kabid

¹² Topsumbar.co.id 2018, 5 mei. Perizinan *Online*, Sapo Rancak Diluncurkan. <http://www.topsumbar.co.id/mengurus-perizinan-secara-online-sapo-rancak-diluncurkan/> diakses pada tanggal 2 September 2020 pada pukul 12.40

Data dan Teknologi Informasi DPMPTSP Kota Padang melalui kutipan wawancara berikut :

“... Kalo manual, pemohon harus memasukkan berkas langsung ke kantor, terus prosesnya kita susah melihat bagaimana perkembangan proses dari perizinan itu sendiri, dengan kata lain tidak dapat melakukan *tracking* berkas, apakah berkas sudah dikaji atau sudah masuk tahap survei, bahkan pegawai yang didalam pun belum tentu tau perkembangannya, karena hanya menjalankan tugas masing-masing...” (Wawancara dengan Elfi Herawati, S.Kom, ME sebagai Kabid Data dan Teknologi Informasi DPMPTSP Kota Padang. Pada tanggal 17 November 2020).

Dari kutipan wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan perizinan sebelum menggunakan aplikasi Sapo Rancak atau masih menggunakan pelayanan manual adalah tidak terbuka dan tidak efisien waktu, karena pemohon harus datang mengantarkan berkas langsung ke Kantor untuk diproses, kemudian sebelum menggunakan aplikasi Sapo Rancak, pemohon tidak dapat untuk memantau proses pengajuan perizinan. Hal inilah yang mendorong keinginan DPMPTSP Kota Padang untuk mengadakan inovasi pelayanan berbasis *online*, sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam mengajukan permohonan perizinan tanpa harus datang ke kantor DPMPTSP Kota Padang dan mendukung keterbukaan informasi dengan menerapkan *e-government*.

Pelayanan yang terdapat dalam aplikasi Sapo Rancak yaitu izin dan pemenuhan komitmen. Pemenuhan komitmen yang kemudian disebut sebagai PK adalah persyaratan yang harus dipenuhi oleh si pemohon izin agar izinnya bisa berlaku efektif atau sah untuk digunakan sesuai dengan izin yang diajukan. Manfaat aplikasi Sapo Rancak bagi dinas ini sendiri adalah dapat memudahkan internal

dinas dalam merapikan berkas, tertib administrasi dan dapat memantau proses perizinan yang telah diproses. Manfaat ini dapat dilihat pada gambar 1.2 berikut ini

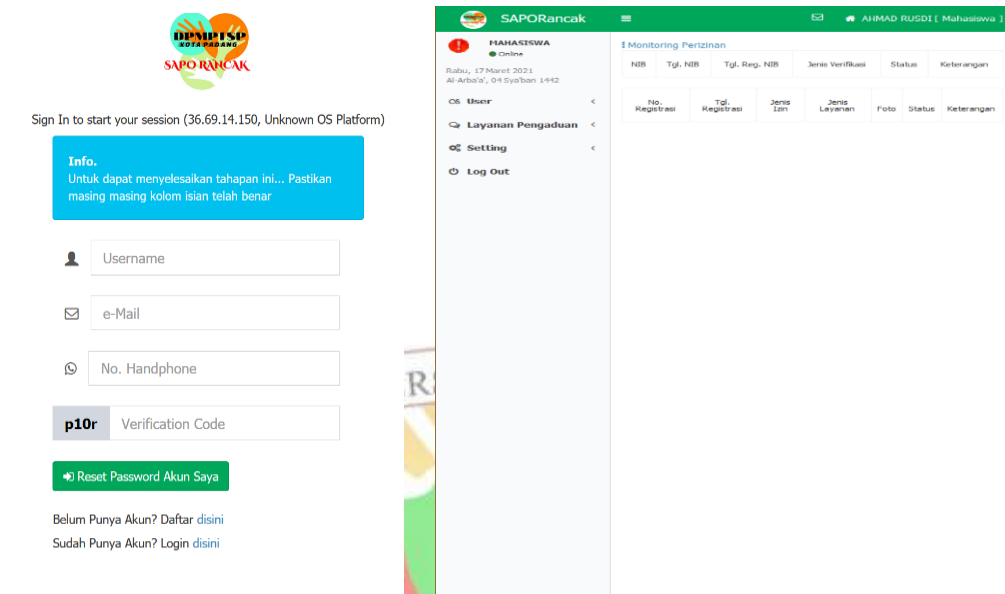
Gambar 1.2
Tampilan Halaman Bagi Administrator Aplikasi

No.	Jenis Dokumen	Baru	Perpanjang	Ubah	Punya	Jml/Thn	Proses	Batal	Selesai	N/SC	DS
1	Data Perusahaan	459	0	66	0	525	39	124	486	486	0
2	Surat Izin Usaha Perdagangan	24	6	2	15	32	7	31	25	0	25
3	Tanda Daftar Perusahaan	23	5	1	11	29	0	22	29	0	29
4	Izin Usaha Industri	7	0	0	0	7	4	6	3	0	3
5	Tanda Daftar Gudang	3	0	0	0	3	3	6	0	0	0
6	Tanda Daftar Usaha Pariwisata	9	0	0	0	9	4	1	4	0	5
7	Izin Usaha Jasa Konstruksi	269	102	24	68	395	32	94	362	0	362
8	Surat Izin Apotik	43	1	8	7	52	12	6	39	0	40
9	Izin Operasional Rumah Sakit	4	0	0	0	4	0	1	4	0	4
10	Izin Mendirikan Rumah Sakit	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
11	Izin Mendirikan Klinik	9	0	0	12	9	5	6	6	0	6
12	Izin Toko Obat	4	0	0	0	4	0	3	4	0	4

Sumber : Dokumentasi Peneliti Tahun 2021

Pada gambar 1.2 diatas, dapat dilihat telah adanya pengelompokkan dari proses perizinan online yang ada pada aplikasi Sapu Rancak. Dapat dilihat pada portal administrator aplikasi Sapu Rancak diatas, ada pengelompokkan status dari sebuah perizinan berdasarkan warna beserta keterangan-keterangan lainnya. Hal ini dapat membantu administrator sebagai internal dinas, karena dapat memantau proses jalannya perizinan secara jelas dan teratur atau tertib administrasi. Pada gambar 1.3 berikut, dapat dilihat portal aplikasi Sapu Rancak yang menampilkan halaman akses bagi masyarakat pengguna aplikasi Sapu Rancak.

Gambar 1.3
Tampilan Halaman Bagi User Aplikasi



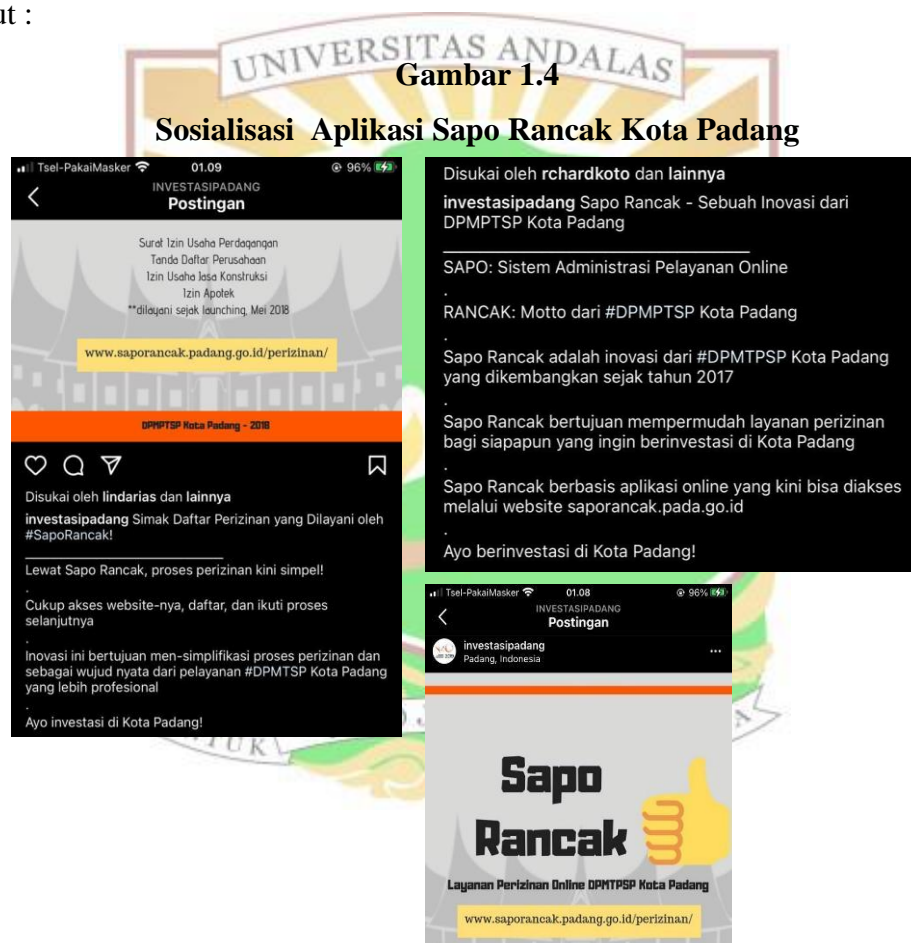
Sumber : <https://dpmpdsp.padang.go.id/perizinan/reset.php>

Pada gambar 1.3 diatas dapat dilihat tampilan awal bagi pengguna aplikasi Sapo Rancak. Pada halaman ini pengguna harus membuat akun terlebih dahulu, jika sudah, baru dapat mengakses menu yang ada pada aplikasi tersebut. Dalam rangka mensosialisasikan hadirnya pelayanan *online* aplikasi Sapo Rancak, pihak DPMPTSP Kota Padang melakukan sosialisasi melalui media sosial dan bimbingan langsung di kantor. Seperti kutipan wawancara peneliti dengan Kasi Data Evaluasi dan Pelaporan DPMPTSP Kota Padang berikut :

“...Untuk sosialisasi yang mengumpulkan orang itu tidak, kami mensosialisasikannya melalui media sosial kami (Instagram, Facebook). Kemudian juga melalui pendampingan langsung selama uji coba satu bulan, dari awal April hingga akhir April. Kemudian bulan Mei baru secara resmi diluncurkan...” (Wawancara dengan Sri Hastuti, S.Kom, M.I.Kom sebagai Kasi Data Evaluasi dan Pelaporan DPMPTSP Kota Padang. Pada tanggal 10 November 2020).

Dari kutipan wawancara peneliti tersebut, sosialisasi terhadap hadirnya inovasi pelayanan berbasis elektronik ini dilakukan dengan menggunakan media

sosial DPMPTSP Kota Padang serta melalui pendampingan langsung di kantor terhadap masyarakat yang datang untuk mengajukan perizinan usaha. Hal ini terus dilakukan pihak dinas selama satu bulan sekaligus uji coba aplikasi sebelum diluncurkan pada bulan Mei 2018. Namun sosialisasi ini tidak berkelanjutan, hingga sampai saat ini tidak lagi dilakukan. Bentuk pelaksanaan sosialisasi melalui salah satu media sosial DPMPTSP Kota Padang dapat dilihat pada gambar 1.4 berikut :



Sumber <https://www.instagram.com/p/BqxCiU6hAvn/?igshid=n1qaamanowb1>

Dari gambar 1.4 dapat dilihat pihak dinas telah mensosialisasikan inovasi pelayanan perizinan *online* aplikasi Sapo Rancak melalui media sosial. Pada gambar yang diunggah tersebut, berisikan informasi secara ringkas mengenai

aplikasi Sapo Rancak dan jenis perizinan yang dapat digunakan oleh masyarakat yang ingin berinvestasi di Kota Padang saat itu. Dalam pengadaannya, aplikasi Sapo Rancak memiliki alokasi dana tersendiri untuk pengembangannya. Untuk pengembang aplikasi Sapo Rancak, pihak dinas menunjuk perusahaan swasta sebagai pengembang aplikasi. Seperti kutipan wawancara oleh Kabid Data dan Teknologi Informasi DPMPTSP Kota Padang berikut ini :

“...untuk sumber dana pengadaan aplikasi ini berasal dari Alokasi Dana Pagu Anggaran dari APBD. Kami menunjuk pihak ketiga sebagai *developer*-nya, nama perusahaannya CV.6000. kami memakai sistem kontrak per tahun...” (Wawancara dengan Elfi Herawati, S.Kom, ME sebagai Kabid Data dan Teknologi Informasi DPMPTSP Kota Padang. Pada tanggal 17 November 2020).

Dari kutipan wawancara diatas, sumber finansial dalam pengadaan aplikasi Sapo Rancak adalah alokasi Dana Pagu dari APBD yang kemudian digunakan untuk menunjuk pihak swasta yaitu CV.6000 sebagai pengembang aplikasi dengan sistem kerja sama kontrak pertahun. Dalam pengamanan sistem dan infrastruktur, DPMPTSP memanfaatkan infrastruktur yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Padang. Seperti kutipan wawancara peneliti dengan Kasi Teknologi Informasi DPMPTSP Kota Padang berikut ini :

“...untuk bagian ini, tentu ada perawatannya (*server*). *Server* data perizinan terletak di DISKOMINFO, untuk infrastruktur seperti internet juga disediakan oleh DISKOMINFO....” (Wawancara dengan Burdifera, S.Kom, M.CIO sebagai Kasi Teknologi dan Informasi DPMPTSP Kota Padang. Pada tanggal 17 November 2020).

Berdasarkan kutipan wawancara diatas, dapat dilihat bahwasanya dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan *online* ini, DPMPTSP Kota Padang juga didukung oleh DISKOMINFO Kota Padang baik secara pengamanan sistem

maupun infrastruktur jaringan internet. Jadi, DISKOMINFO Kota Padang bertanggungjawab atas kelancaran jaringan dan keamanan *server* data aplikasi.

Pada awal penerapannya, aplikasi Sapo Rancak memiliki 5 pelayanan perizinan yang telah dapat dilakukan secara *online*. Yaitu Izin Gangguan (IG), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) dan Izin Apotek.¹³ Seperti kutipan wawancara peneliti dengan Kasi Teknologi Informasi DPMPTSP Kota Padang berikut ini :

“...awal Sapo Rancak *launching*, itu dengan 5 izin *online* yang dibuat di tahun 2017 dan digunakan di tahun 2018, karena perlu persiapan juga...” (Wawancara dengan Burdifera, S.Kom, M.CIO sebagai Kasi Teknologi dan Informasi DPMPTSP Kota Padang. Pada tanggal 17 November 2020).

Berdasarkan kutipan wawancara tersebut, pihak dinas sebelum menambah jenis perizinan yang akan dimuat kedalam aplikasi Sapo Rancak, dilakukan terlebih dahulu persiapan di tahun sebelumnya. Dalam penerapannya, aplikasi Sapo Rancak sudah mengalami beberapa kali perubahan jenis bentuk perizinan yang dilayani. Hal ini mengikuti perubahan pada peraturan pusat, sehingga aplikasi Sapo Rancak harus menyesuaikan. Pada tahun 2019, terjadi penambahan perizinan di aplikasi Sapo Rancak seperti sertifikat laik hygenik sanitasi catering/jasa boga, sertifikat laik hygenik sanitasi restoran/ rumah makan, sertifikat laik hygenik sanitasi hotel, sertifikat laik hygenik sanitasi depot air minum, izin laboratorium kesehatan, izin klinik kecantikan.¹⁴ Seperti yang disampaikan kutipan wawancara peneliti dengan Kasi Teknologi Informasi DPMPTSP Kota Padang berikut ini :

¹³ Topsumbar.co.id, loc. cit

¹⁴ Klikpositif.Com 2019, 1 Oktober, Urus 10 Perizinan Di Kota Padang Sudah Bisa Secara *Online*. <https://klikpositif.com/baca/58216/lewat-sapo-rancak-urus-10-perizinan-di-kota-padang-ini-sudah-bisa-secara-online> diakses pada 5 Desember 2020 pada pukul 13.20

“..., kemudian di tahun 2019 terjadi pengembangan layanan di Sapo Rancak dengan penambahan 15 izin yang di *online*-kan. Selanjutnya di tahun 2020, kembali terjadi penambahan sehingga saat ini, sudah ada 25 perizinan yang ada di Sapo Rancak...” (Wawancara dengan Burdifera, S.Kom, M.CIO sebagai Kasi Teknologi dan Informasi DPMPTSP Kota Padang. Pada tanggal 17 November 2020).

Berdasarkan wawancara tersebut, pihak dinas selalu melakukan penambahan perizinan tiap tahunnya yang dapat dilakukan secara *online* melalui aplikasi Sapo Rancak. Dalam perkembangannya, perizinan yang ada pada aplikasi Sapo Rancak ada yang ditambah, dan juga ada yang dihilangkan. Seperti kutipan wawancara yang disampaikan Kasi Teknologi Informasi DPMPTSP Kota Padang berikut ini :

“..., jika secara jumlah, saat ini perizinan yang sudah *online* di Sapo Rancak ini ada 25, namun jika dilihat secara perizinannya, itu berbeda. Seperti IUJK, saat ini penerbitan izinnya bukan di Sapo Rancak lagi, tapi melalui OSS, begitu juga dengan TDUP dan beberapa lainnya, namun untuk pemenuhan komitmennya masih menggunakan Sapo Rancak...” (Wawancara dengan Burdifera, S.Kom, M.CIO sebagai Kasi Teknologi dan Informasi DPMPTSP Kota Padang. Pada tanggal 17 November 2020).

Berdasarkan wawancara diatas, perubahan peraturan yang ada di pusat, ikut mempengaruhi bagaimana jenis perizinan yang ada di aplikasi Sapo Rancak. Hal serupa juga disampaikan oleh Kabid Data dan Teknologi Informasi DPMPTSP Kota Padang berikut :

“...SIUP sudah tidak di Sapo Rancak lagi mengeluarkan izin, tapi hanya PK nya saja karena melalui OSS. IMK, IOK, TDUP di OSS, TDP tidak ada lagi, sejak 20 juni 2020 yang sekarang ada di OSS izinnya. Karena setiap waktu dapat berubah, sekarang ada, besok ga ada...” (Wawancara dengan Elfi Herawati, S.Kom, ME sebagai Kabid Data dan Teknologi Informasi DPMPTSP Kota Padang. Pada tanggal 17 November 2020).

Dari wawancara tersebut, terdapat perizinan yang sebelumnya dikeluarkan oleh aplikasi Sapo Rancak, namun kini dikeluarkan oleh OSS. Aplikasi Sapo

Rancak pada izin tersebut, saat ini berfungsi sebagai PK saja. Seperti contohnya permohonan izin untuk Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP), izin dikeluarkan oleh OSS, namun dalam prosesnya izin yang dikeluarkan bukanlah izin berlaku efektif sehingga belum dapat atau sah untuk digunakan. Agar izin dapat berlaku efektif, maka harus melalui PK oleh pemilik perusahaan atau oleh pemohon. Karena aplikasi OSS tidak menyediakan pemenuhan komitmen secara *online*, maka disinilah fungsi dari aplikasi Sapo Rancak, yaitu menyediakan pelayanannya secara *online*. Sehingga masyarakat tidak perlu datang ke Mal Pelayanan Publik Kota Padang untuk mengurus dokumen PK tersebut, karena dapat dilakukan secara online oleh masing-masing pemohon.

Perubahan status pelayanan aplikasi Sapo Rancak dalam memberikan perizinan ini disebabkan oleh adanya penerapan PBTSE oleh pemerintah pusat dengan meluncurkan aplikasi OSS sebagai aplikasi perizinan elektronik pusat. Meski aplikasi OSS ini telah diluncurkan sejak Juli 2018, namun baru pada 22 Juni tahun 2020 digunakan di Kota Padang. Hal ini membuat DPMPTSP Kota Padang harus menyesuaikan dengan peraturan baru yang telah dibuat pemerintah.

Perizinan yang telah didelegasikan kepada DPMPTSP Kota Padang oleh Wali Kota Padang yaitu berjumlah 42 perizinan. Sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Wali Kota Padang Nomor 63 Tahun 2020 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Berikut bentuk-bentuk perizinan beserta jenis pelayanannya dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini :

Tabel 1.1
Jenis Izin Yang Didelegasikan Kepada DPMPTSP Kota Padang Beserta
Jenis Pelayanan Dan Dinas Teknis Tahun 2021

No.	Dinas Teknis	Nama Izin	Jenis layanan		
			Izin Belum Efektif	Pemenuhan Komitmen	Izin
1	Dinas Perdagangan	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	OSS	Sapo Rancak	OSS
		Izin Usaha Pusat Perbelanjaan	-	-	Manual
		Tanda Daftar Gudang	OSS	Sapo Rancak	OSS
		Izin Usaha Toko Swalayan (IUTS)	-	-	Manual
		Surat Izin Perdagangan Minuman Beralkohol tipe B dan C (SIUP MINOL)	-	-	Si Cantik Cloud
2	Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian	Izin Usaha Industri	OSS	Sapo Rancak	OSS
		Izin Lembaga Pelatihan Kerja (LPK)	OSS	Sapo Rancak	OSS
		Izin Perluasan Usaha Industri (IPI)	OSS	Manual	OSS
		Izin Usaha Lembaga Penempatan Tenaga Kerja Swasta	-	-	Manual
		Tanda Daftar Bursa Kerja Khusus	-	-	Manual
3	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	SIMBG	SIMBG	SIMBG
		Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)	OSS	Sapo Rancak	OSS
		Izin Lokasi	OSS	Sapo Rancak	OSS
4	Dinas Pariwisata	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)	OSS	Sapo Rancak	OSS
5	Dinas Koperasi dan UMKM	Izin Koperasi Simpan Pinjam	OSS	Manual	OSS
		Izin Pembukaan Kantor Kas Koperasi	OSS	Manual	OSS
		Izin Pembukaan Kantor Cabang Koperasi Simpan Pinjam	OSS	Manual	OSS
		Izin Pembukaan Kantor Cabang Pembantu Koperasi Simpan Pinjam	OSS	Manual	OSS
6	Dinas Kesehatan	Izin Mendirikan Rumah Sakit (IMRS)	OSS	Sapo Rancak	OSS
		Izin Operasional Rumah Sakit (IORS)	OSS	Sapo Rancak	OSS
		Izin Mendirikan Klinik (IMK)	OSS	Sapo Rancak	OSS

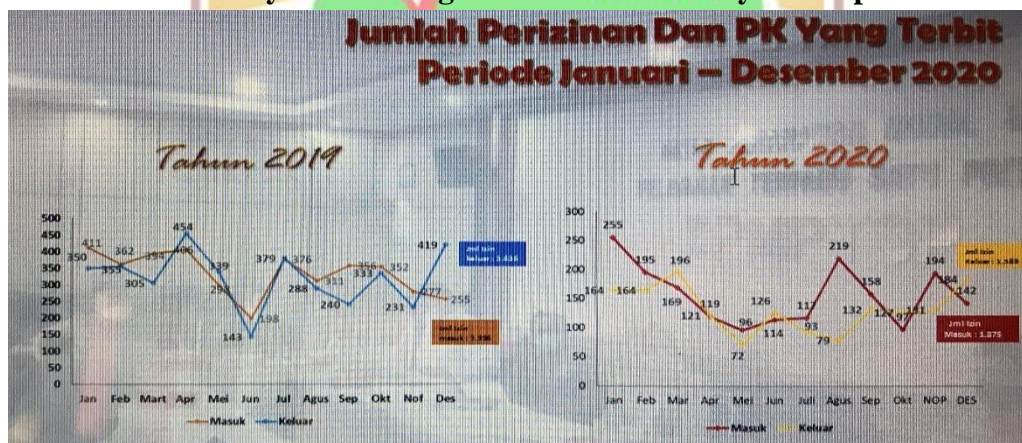
		Izin Operasional Klinik (IOK)	OSS	Sapo Rancak	OSS
		Izin Toko Obat	OSS	Sapo Rancak	OSS
		Izin Optik	-	-	Sapo Rancak
		Izin Mendirikan Laboratorium Kesehatan	-	-	Sapo Rancak
		Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Hotel	-	-	Sapo Rancak
		Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Katering/Jasa Boga	-	-	Sapo Rancak
		Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Restoran/Rumah Makan	-	-	Sapo Rancak
		Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Depot Air Minum	-	-	Sapo Rancak
		Izin Apotik	OSS	Sapo Rancak	OSS
		Izin Usaha Mikro Obat Tradisional (IUMOT)	-	-	Sapo Rancak
		Izin Toko Alat Kesehatan	OSS	Manual	OSS
		Izin Operasional Puskesmas	-	-	Si Cantik Cloud
7	Dinas Lingkungan Hidup	Izin Lingkungan (Amdal)	OSS	Sapo Rancak	OSS
		Izin Lingkungan (UKL-UPL)	OSS	Sapo Rancak	OSS
		Izin Pembuangan Air Limbah	OSS	Sapo Rancak	OSS
		Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup (SPPL)	OSS	Manual	OSS
		Rekomendasi Pengelolaan Limbah B3 untuk Pengangkut Limbah B3	OSS	Manual	OSS
		Izin Operasional Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (Limbah B3) untuk penghasil.	OSS	Si Cantik Cloud	OSS
		Izin Pengelolaan Limbah Berbahaya dan Beracun (Limbah B3) untuk Usaha dan Jasa.	OSS	Manual	OSS
8	Dinas Perhubungan	Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang	OSS	Sapo Rancak	OSS
9	Dinas Sosial	Izin Usaha Lembaga Kesejahteraan Sosial (ILKS)	-	-	Sapo Rancak
Jumlah Perizinan		42			

Sumber : Olahan peneliti 2021

Dari tabel 1.1 tersebut, dapat dilihat jumlah perizinan yang didelegasikan kepada DPMPTSP Kota Padang adalah sebanyak 42 perizinan yang terdiri dari 9 dinas teknis yang terlibat. Terdapat 25 perizinan telah menggunakan pelayanan aplikasi Sapo Rancak dan terbagi menjadi 8 pelayanan penerbitan izin dan 17 pelayanan pemenuhan komitmen. Sementara itu masih terdapat 12 bentuk izin yang belum menggunakan aplikasi Sapo Rancak atau masih dilakukan secara manual. Pada tahun 2019 dan 2020, terjadi perbedaan jumlah masyarakat yang mengajukan permohonan perizinan. Yaitu terjadi penurunan angka izin masuk pada tahun 2020. Dapat dilihat pada dokumentasi peneliti pada gambar 1.5 berikut :

Gambar 1.5

Jumlah Masyarakat Yang Memanfaatkan Pelayanan Aplikasi



Sumber : Dokumentasi Peneliti 2021

Dapat dilihat pada gambar 1.5, terjadi penurunan jumlah masyarakat yang menggunakan pelayanan perizinan elektronik pada tahun 2020 yaitu sebanyak 1.875 izin yang masuk, sedangkan pada tahun 2019 izin masuk sebanyak 3.996. Hal ini dikarenakan dikarenakan suatu perizinan dapat berlaku hingga 5 tahun, maka dari itu, setiap tahunnya akan selalu berkurang. Dalam pelaksanaannya, aplikasi Sapo Rancak dijalankan oleh 3 unit bidang sebagai administrator. Seperti yang

peneliti kutip dari wawancara dengan Kabid Data dan Teknologi Informasi DPMPTSP Kota Padang berikut :

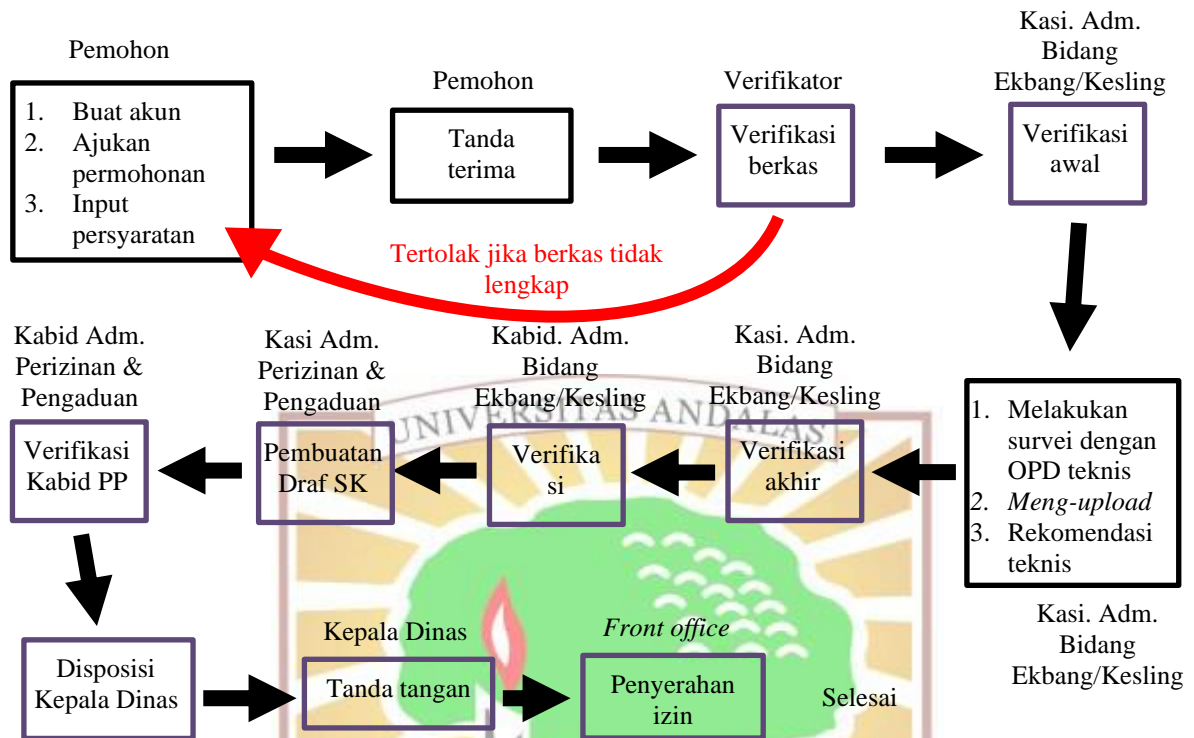
“... Jadi Sapo Rancak itu mempunyai beberapa bidang sebagai adminnya, yang pertama *front office*, yang kedua bidang kesling, yang ketiga kadis. Front office terdiri dari verifikator, adm perizinan, sekretaris, layanan pengaduan. Bidang kesling : kasi perizinan, kasi survei, kbid. kadis ...” (Wawancara dengan Elfi Herawati, S.Kom, ME sebagai Kabid Data dan Teknologi Informasi DPMPTSP Kota Padang. Pada tanggal 17 November 2020).

Berdasarkan wawancara diatas, terdapat 3 bidang sebagai admin aplikasi Sapo Rancak yaitu bidang pertama adalah *Front Office* yang terdiri dari verifikator, administrasi perizinan, sekretaris dan layanan pengaduan. Kedua adalah Bidang Kesra dan Lingkungan yang terdiri dari Kasi Perizinan, Kasi Survei, dan Kbid. Ketiga adalah Kepala Dinas. Bidang tersebut memiliki peranan masing-masing berdasarkan tingkatannya yang kemudian dijelaskan pada kutipan wawancara Kabid Data dan Teknologi Informasi DPMPTSP Kota Padang berikut :

“... masuk izin secara *online*, lalu masuk ke *front office* untuk diverifikasi, kemudian masuk kasi adm perizinan untuk diverifikasi lagi seperti NIB dll, setelah itu kasi bidang teknis seperti misalnya usaha TDUP maka bidang di ptsp adalah kesling, di kasi adm kesling, kemudian ke kasi survei kesling untuk turun dengan dinas teknis seperti TDUP maka turun dengan dinas pariwisata, gunanya untuk memverifikasi apakah dokumen sudah sesuai dengan yang di lapangan, setelah itu, naik ke kbid kesling untuk di acc, kemudian naik ke pelayanan publik, kemudian masuk ke sekretaris untuk di acc, kemudian terakhir ke kadis untuk ttd...” (Wawancara dengan Elfi Herawati, S.Kom, ME sebagai Kabid Data dan Teknologi Informasi DPMPTSP Kota Padang. Pada tanggal 17 November 2020).

Dari kutipan wawancara tersebut, dapat diketahui alur, bagaimana proses masuk hingga jadinya sebuah perizinan di aplikasi Sapo Rancak. Untuk melihat lebih jelas proses masuknya perizinan beserta bidang yang menjadi administratornya, dapat dilihat pada gambar 1.6 berikut ini :

Gambar 1.6
Alur Pelayanan Aplikasi Sapo Rancak Beserta Bidangnya



Sumber : Olahan Peneliti 2021

Pada gambar 1.6 diatas dapat dilihat bidang yang menjalankan aplikasi Sapo Rancak. Terdapat bebarapa bagian yang menjadi administrator yaitu sebagai berikut : Verifikator, *Front office* yaitu Bidang Perizinan & Pengaduan, yang bertugas memverifikasi kelengkapan berkas, jika berkas tidak lengkap, maka akan tertolak, dan pemohon harus mengulang dari menginput persyaratan, Bidang Survei yaitu Bidang Ekonomi & Pembangunan, dan Bidang Kesejahteraan & Lingkungan. Dua bidang ini merupakan bidang yang bertugas untuk melakukan survei bersama OPD teknis. Bidang yang melakukan survei ke tempat pelaku usaha sesuai dengan perizinan yang diajukan pemohon, seperti izin TDUP, maka bidang yang melakukan survei yaitu Bidang Ekonomi & Pembangunan bersama Dinas Pariwisata. Selanjutnya adalah Kepala Dinas yang bertugas untuk memberikan

tanda tangan berkas. Alur pelayanan aplikasi Sapo Rancak ini dapat dilihat oleh masyarakat, sehingga masyarakat juga dapat mengetahui bagaimana alur dalam pelayanan *online* tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat alur pelayanan aplikasi Sapo Rancak tersebut pada gambar 1.7 berikut :

Gambar 1.7

Alur Pelayanan Aplikasi Sapo Rancak Kota Padang



Sumber : <https://web.dpmptsp.padang.go.id/artikel/detail/69-pengumuman-maintenance-dan-alur-pelayanan-oss-dan-pemenuhan-komitmen>

Pada gambar 1.7 tersebut dapat dilihat bagaimana alur masuk hingga terbitnya perizinan efektif atau sah untuk digunakan. Pengguna sebelum menggunakan aplikasi Sapo Rancak, harus membuat NIB (Nomor Induk Berusaha) terlebih dahulu, kemudian membuat akun OSS, baru kemudian mengajukan permohonan izin usaha yang diinginkan. Setelah itu baru menggunakan aplikasi Sapo Rancak untuk proses selanjutnya, baik itu pelayanan izin atau pemenuhan komitmen dari izin yang diajukan.

Jumlah kunjungan langsung masyarakat di DPMPTSP Kota Padang terus mengalami penurunan pada tahun 2018 - 2019. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang menyatakan, penurunan angka kunjungan secara langsung atau tatap muka oleh masyarakat ini adalah sebagai

akibat dari penggunaan pelayanan aplikasi Sapo Rancak, sehingga masyarakat yang hendak mengurus izin dapat melakukan secara *online* tanpa harus datang ke kantor DPMPTSP Kota Padang.¹⁵

Tabel 1.2
Tabel Kunjungan Secara Langsung Masyarakat
Di DPMPTSP Kota Padang

No.	Tahun	Kunjungan
1	2018	9.360
2	2019	5.709
3	2020	5.870

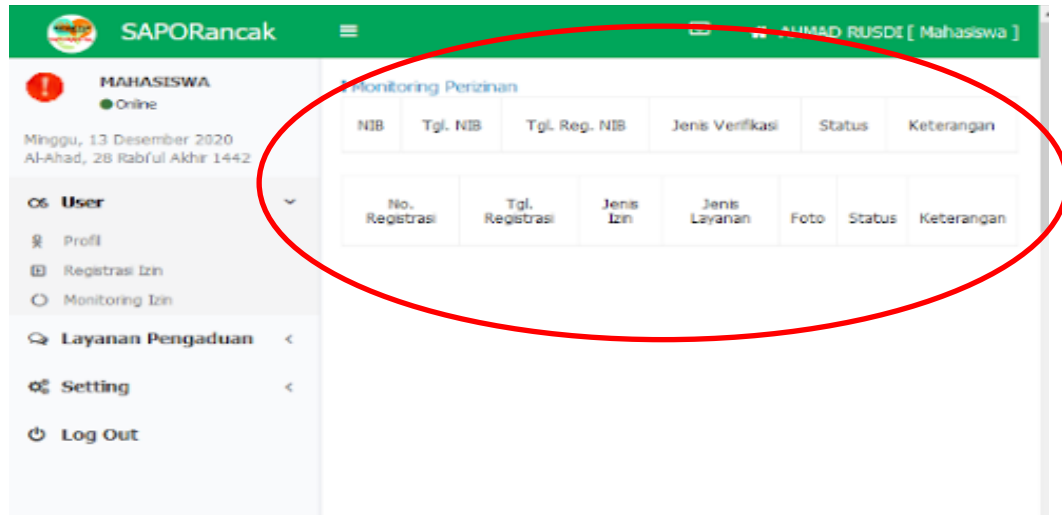
Sumber : Olahan Peneliti 2021

Pada tabel 1.2 diatas, dapat dilihat penurunan jumlah angka kunjungan masyarakat secara langsung yang signifikan terjadi pada rentang tahun 2018 - 2019 yaitu menurun sebanyak 3.651 kunjungan. Namun pada tahun 2020 terjadi kenaikan kunjungan dengan total 5.870 kunjungan langsung. Dibandingkan pada tahun 2019, terjadi kenaikan sebanyak 161 kunjungan langsung pada tahun 2020.

Hadirnya aplikasi Sapo Rancak, diharapkan dapat mempermudah pelaku usaha untuk mendapatkan pelayanan dalam mengajukan permohonan izin usaha. Selain mempermudah pengajuan perizinan, salah satu manfaat pelayanan yang diberikan aplikasi Sapo Rancak adalah *tracking* berkas. Dengan adanya penerapan *e-government* dalam pelayanannya, masyarakat dapat melihat progres atau kemajuan proses berkas yang telah diajukan sebelumnya. Fitur layanan *tracking* berkas ini dapat dilihat pada gambar 1.8 berikut :

¹⁵ Sumbar.antaranews.com 2020, 15 Januari, DPMPTSP Padang akui akses menuju Mal Pelayanan Publik cukup sulit. <https://sumbar.antaranews.com/berita/319432/dpmptsp-padang-akui-akses-menuju-mal-pelayanan-publik-cukup-sulit> diakses pada 10 Desember 2020 pada pukul 13.00

Gambar 1.14

Layanan *Tracking* Berkas Pada Aplikasi Sapo Rancak

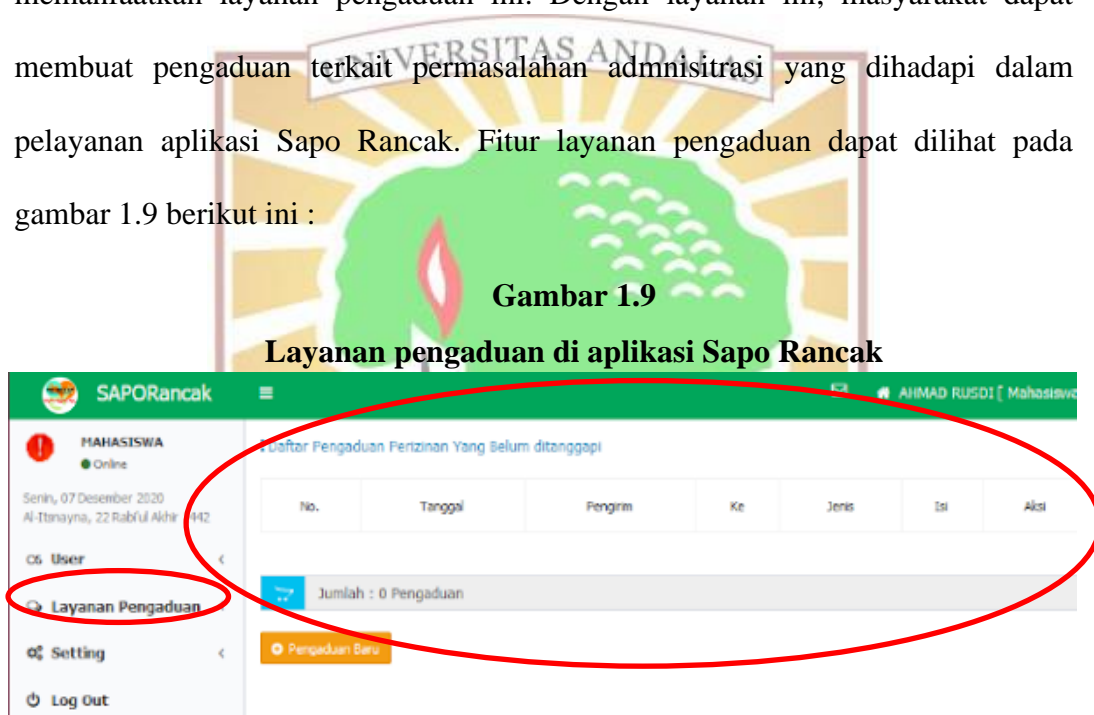
Sumber : <https://dpmpstsp.padang.go.id/perizinan/pages/index.php?p=profil>

Pada gambar 1.8 diatas dapat dilihat, layanan *tracking* berkas pada aplikasi Sapo Rancak bernama *monitoring* perizinan. Layanan ini hadir sebagai salah satu bentuk dalam mendukung transparansi memberikan keterbukaan informasi oleh DPMPTSP Kota Padang. Pada layanan ini, terdapat kolom-kolom kosong yang nantinya akan menampilkan proses masuknya perizinan saat izin telah diajukan oleh pemohon.

E-government tidak hanya berorientasi pada kualitas pelayanan elektronik yang ditawarkan, namun juga mengeksplorasi sejauh mana pelayanan elektronik berkontribusi terhadap proses mendekatkan pemerintah atau pemerintah daerah dan masyarakat. Partisipasi merupakan elemen yang memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk membuat pandangan mereka diketahui secara elektronik melalui internet. Seperti salah satu tipe dari *e-government*, yaitu *government to citizen*. Tujuan dari diterapkannya *government to citizen* ini adalah untuk memperbaiki

interaksi, mendekatkan pemerintah dengan masyarakat agar mudah dijangkau untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sehari-hari.¹⁶

DPMPTSP Kota Padang telah menyediakan fitur layanan pengaduan pada aplikasi Sapo Rancak dalam mendukung partisipasi masyarakat sebagai pengguna. Bentuk partisipasi yang dapat masyarakat lakukan adalah dapat dengan memanfaatkan layanan pengaduan ini. Dengan layanan ini, masyarakat dapat membuat pengaduan terkait permasalahan administrasi yang dihadapi dalam pelayanan aplikasi Sapo Rancak. Fitur layanan pengaduan dapat dilihat pada gambar 1.9 berikut ini :



Sumber : <https://dpmptsp.padang.go.id/perizinan/pages/index.php?p=pangadu>

Dapat dilihat pada gambar 1.9 tersebut, dalam fitur layanan pengaduan berisikan tabel dengan kolom yang akan menampilkan proses dari pengaduan jika telah dimasukkan oleh pengguna. Booz, Allen dan Hamilton mengatakan, didalam dimensi partisipasi dalam *e-government* berfungsi untuk memberikan kesempatan yang luas kepada masyarakat untuk memberikan pendapatnya, salah satu

¹⁶ Richardus Eko Indrajit, *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Andi, Yogyakarta, 2004, hlm, 41.

indikatornya adalah terdapatnya ruang untuk masyarakat berinteraksi menyampaikan pendapatnya seperti fasilitas *chatting* dan forum.¹⁷ Aplikasi Sapo Rancak saat ini belum memiliki fitur yang memungkinkan pengguna untuk berinteraksi secara intens, namun baru sebatas menampilkan progres pengaduan yang telah dimasukkan. Hal ini menjadi kekurangan bagi pihak dinas, karena dengan hadirnya ruang interaksi, masyarakat dapat memberikan pandangannya terhadap pelayanan dan dapat terjalin komunikasi yang baik.

Dalam menerapkan inovasi pelayanan elektronik, hendaknya pemerintah memperhatikan kembali tujuan dari inovasi pelayanan elektronik tersebut, sehingga pelayanannya dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Seperti bagaimana kemudahan dari penggunaan pelayanan yang diberikan, bagaimana peran masyarakat dalam pelayanan tersebut, dan bagaimana langkah pemerintah dalam memperbaharui pelayanan tersebut.

Pada aplikasi Sapo Rancak saat ini belum memiliki layanan petunjuk penggunaan aplikasi. Yang mana dalam menerapkan *e-government*, diharapkan dapat memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat. Dengan tidak terdapatnya petunjuk penggunaan ini, dapat menghambat masyarakat dalam menggunakan pelayanan aplikasi untuk mengurus perizinan, terutama bagi pengguna yang tidak akrab dengan teknologi. Temuan ini dapat dilihat pada gambar 1.10 berikut :

¹⁷ Richardus Eko Indrajit, Dudy Rudianto & Akbar Zainuddin, *Electronic Government in Action : Strategi Implementasi di Berbagai Negara*, Yogyakarta, Aptikom, 2007, hlm 32

Gambar 1.19
Menu-Menu Di Aplikasi Sapo Rancak



Sumber : <https://dpmpstsp.padang.go.id/perizinan/pages/index.php?p=pangadu>

Pada gambar 1.10 tersebut, dapat dilihat pada pilihan menu yang tersedia, belum terdapat fitur petunjuk penggunaan aplikasi. Idealnya konten ataupun fitur yang terdapat dalam suatu aplikasi layanan hendaknya mudah dipahami serta dimengerti oleh pengguna (*user*). Sehingga nantinya tidak akan menimbulkan multitafsir yang dapat menghambat proses pelayanan. Seperti yang diungkapkan salah satu pengguna layanan aplikasi Sapo Rancak berikut :

“...aplikasi sapo rancak ini cukup susah digunakan bagi saya, karena menu yang ada di Sapo Rancak sulit dipahami. Sayapun meminta tolong ke teman untuk mendaftarkan izin...” (Wawancara dengan Dwi Dio pemilik perusahaan penyalur alat kesehatan pada 2 Maret 2021).

Dari kutipan wawancara tersebut, dapat diketahui bahwasanya pengguna merasa kesulitan dalam menggunakan fitur layanan yang ada pada aplikasi Sapo Rancak. Hal ini juga didukung dari pernyataan dalam wawancara peneliti dengan Kabid Data dan Teknologi Informasi DPMPSTSP Kota Padang berikut ini :

“... si verifikator melayani si pengaju usaha, karena banyak yang tidak mengerti cara secara *online*, maka dari itu dia langsung datang ke kantor untuk daftar dan diajarkan cara menggunakannya....” (Wawancara dengan Elfi Herawati, S.Kom,

ME sebagai Kabid Data dan Teknologi Informasi DPMPTSP Kota Padang. Pada tanggal 17 November 2020).

Berdasarkan kutipan wawancara tersebut, dapat dilihat masih banyak pengguna yang tidak mengerti cara penggunaan aplikasi Sapu Rancak, yang mengakibatkan pengguna datang ke kantor untuk didampingi cara penggunaannya. Pihak dinas memberikan solusi yaitu bantuan berupa bimbingan cara penggunaan aplikasi Sapu Rancak di kantor. Dengan begitu dapat diketahui bahwasanya pemberian layanan petunjuk penggunaan adalah penting. Karena dengan adanya petunjuk penggunaan, masyarakat dapat mencapai kemudahan akses, yang mana ini merupakan salah satu manfaat dari diterapkannya *e-government* dalam pelayanan.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk meneliti *e-government* dalam penerapan aplikasi Sapu Rancak di DPMPTSP Kota Padang. Penting dilakukan penelitian ini untuk menganalisis, bagaimana DPMPTSP Kota Padang menerapkan *e-government* dalam pelayanannya yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat di Kota Padang melakukan perizinan berusaha, dengan judul Analisis *E-government* Dalam Penerapan Aplikasi Sapu Rancak di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah peneliti adalah bagaimana *e-government* dalam penerapan aplikasi Sapu Rancak di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang?

1.3. Tujuan Penelitian

Dengan diadakannya penelitian ini, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis *e-government* dalam penerapan pelayanan aplikasi Sapu Rancak di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta wawasan mengenai *e-government* dalam penerapan aplikasi Sapu Rancak di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi bagi peneliti selanjutnya.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti, penelitian ini adalah kesempatan untuk mengembangkan Ilmu Administrasi Publik terutama tentang penerapan aplikasi elektronik di pelayanan publik serta sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Penelitian ini juga dapat menambah kepustakaan serta wawasan pada studi yang membahas penerapan *e-government* aplikasi dalam pelayanan publik oleh pemerintah.

