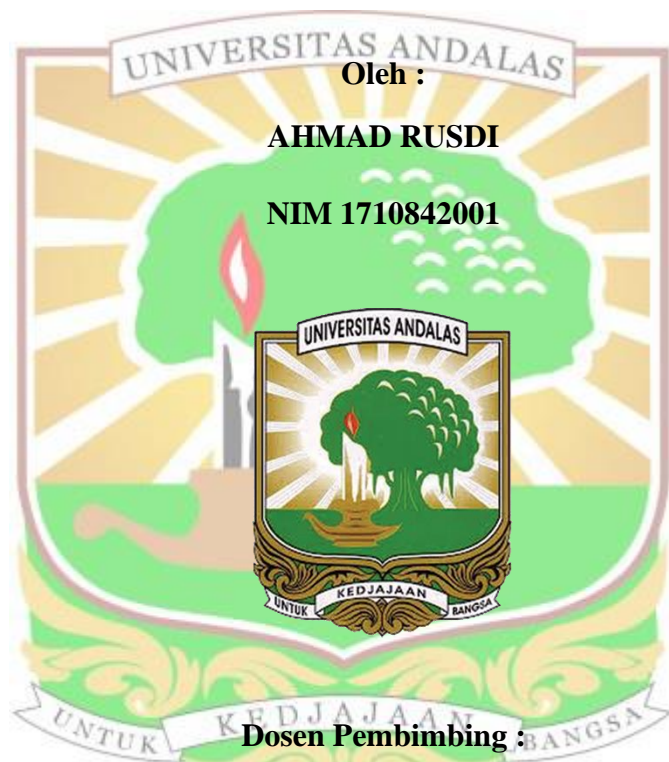


**ANALISIS *E-GOVERNMENT* DALAM PENERAPAN  
APLIKASI SAPO RANCAK DI  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)  
KOTA PADANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi  
Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas*



- 1. Dr. Ronik Ekha Putra, S.IP, M.PA**
- 2. Kusdarini, S.IP, M.PA**

**ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG**

**2021**

## ABSTRAK

**Ahmad Rusdi, 1710842001, Analisis Penerapan Aplikasi Sapo Rancak di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang 2021. Dibimbing oleh: Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA dan Kusdarini, S.IP, M.PA. Skripsi ini terdiri dari 138 halaman dengan referensi 3 buku teori, 6 buku metode, 15 jurnal, 7 dokumen, dan 6 *website* Internet.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *e-government* dalam pelayanan aplikasi Sapo Rancak di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang. DPMPTSP Kota Padang sebagai delegasi yang memiliki wewenang penerbitan perizinan di Kota Padang, menghadirkan inovasi pelayanan perizinan yang dapat dilakukan secara elektronik untuk mempercepat proses perizinan berusaha masyarakat.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori *balanced e-government scorecard* oleh Booz, Allen dan Hamilton bersama Bertelsmann Foundation yang menyatakan bahwa terdapat lima dimensi dalam penerapan *e-government* oleh pemerintah yaitu, manfaat, efisiensi, partisipasi, transparansi, dan manajemen perubahan. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara, dokumentasi dan observasi. Teknik pemilihan informan dengan teknik *purposive sampling* dan menguji keabsahan data dengan triangulasi sumber.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-government* dalam pelayanan aplikasi Sapo Rancak untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan, secara umum sudah membantu masyarakat, namun belum berjalan dengan maksimal dalam penerapannya. Hal ini dikarenakan masih belum terlaksananya beberapa indikator yang terdapat pada dimensi penerapan *e-government* oleh pemerintah pada DPMPTSP Kota Padang. Hal ini dibuktikan pada dimensi manfaat, yaitu indikator kemudahan akses oleh *stakeholders*. Pada indikator tersebut, masyarakat masih datang ke Mal Pelayanan Publik Kota Padang untuk di ajarkan cara menggunakan layanan aplikasi Sapo Rancak. Kemudian pada dimensi partisipasi, masih belum terpenuhinya dua indikator yang dapat mendukung keterlibatan dan membantu masyarakat dalam mendapatkan layanan perizinan, yaitu indikator tersedianya fasilitas *chatting*, *forum*, *mils*, dan akses langsung masyarakat melalui *web*.

**Kata Kunci: *E-government*, Perizinan, Sapo Rancak, DPMPTSP Kota Padang**

## ABSTRACT

**Ahmad Rusdi, 1710842001, Analysis of Implementation Sapu Rancak Application at Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Padang City, Department Public Administration, Faculty of Social and Political Science, Andalas University, Padang, 2021. Supervised by: Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA dan Kusdarini, S.IP, M.PA. This thesis consists of 138 pages with references to 3 theory books, 6 method books, 15 journals, 7 documents, and 6 Internet websites.**

This research aims to analyze the application of e-government in Sapu Rancak application services at Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) of Padang City. DPMPTSP Kota Padang as a delegation that has the authority to issue permits in Padang City, presents licensing service innovations that can be done electronically to speed up the licensing process of community efforts.

The theory used in this study is the balanced e-government scorecard theory by Booz, Allen and Hamilton with the Bertelsmann Foundation which states that there are five dimensions in the application of e-government by the government, namely, benefits, efficiency, participation, transparency, and change management. The research method used is qualitative with descriptive type. Data collection techniques are interviews, documentation and observations. Informant selection technique with purposive sampling technique and testing the validity of data by triangulation of sources.

The results of this study show that the implementation of Sapu Rancak application to facilitate the community in taking care of licensing, in general has helped the community, but has not run optimally in its application. This is because there are still some indicators contained in the dimension of the application of e-government by the government in DPMPTSP Padang City. This is evidenced in the dimension of benefit, which is an indicator of ease of access by stakeholders. On the indicator, people still come to Padang City Mal Pelayanan Publik to be taught how to use Sapu Rancak application services. Then on the dimension of participation, there are still two indicators that can support involvement and help the community in getting licensing services, namely indicators of the availability of chat facilities, forums, mils, and direct access to the community through the web.

**Keywords: *E-government*, Licensing, Sapu Rancak, DPMPTSP Padang City**