

**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK
MELALUI APLIKASI E-SKM DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KAMPAR
PROVINSI RIAU**

SURYA GILANG ANANDA

NPP. 30.0260

Kabupaten Kampar, Provinsi Riau

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: suryagilangananda88@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Asri Budding, S.Sos, M.Si

ABSTRACT

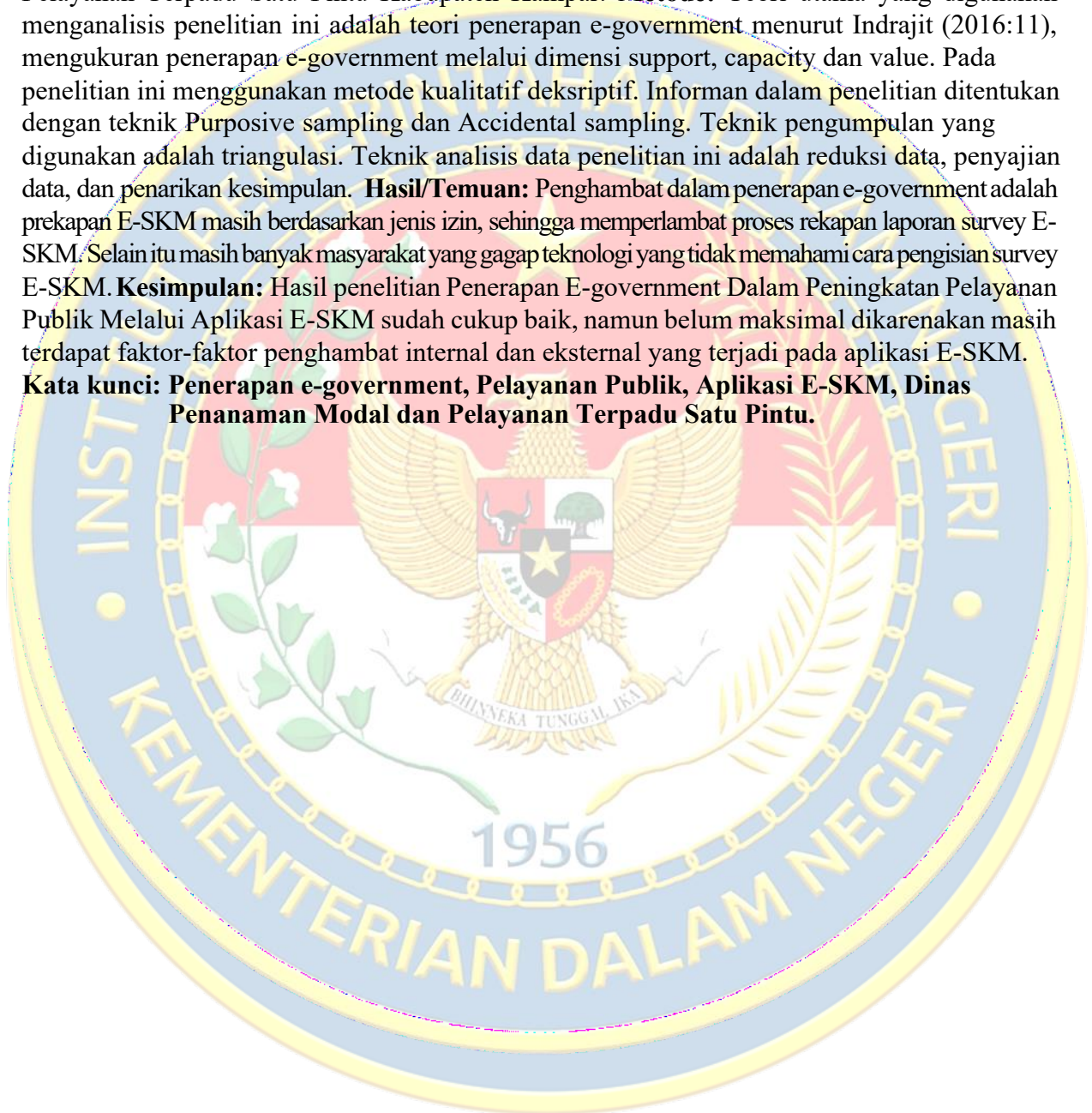
Problem Statement /Background (GAP): Technological developments not only occur in everyday life but also include the field of technology-based government known as e-government. **Purpose:** The purpose of this study is to determine the application of e-government and define the inhibiting factors of the implementation of e-government in improving public services through the application of e-SKM at the Investment Office and One-Stop Integrated Services of Kampar Regency. **Method:** The main theory used to analyze this research is the theory of the application of e-government according to Indrajit (2016: 11), measuring the application of e-government through the dimensions of support, capacity and value. This study used descriptive qualitative methods. Informants in the study were determined by Purposive sampling and Accidental sampling techniques. The collection technique used is triangulation. The data analysis technique of this research is data reduction, data presentation, and conclusions. **Result:** The obstacle in the implementation of e-government is that the precursor of E-SKM are still based on the type of permit, thus slowing down the process of recapping the E-SKM survey report. In addition, there are still many people who stutter technology who do not understand how to fill out the E-SKM survey. **Conclusion:** The results of the research on the Application of E-government in Improving Public Services through the E-SKM Application are quite good, but not optimal because there are still internal and external inhibiting factors that occur in the E-SKM application.

Keywords: Implementation of e-government, Public Services, E-SKM Application, Investment Office and One-Stop Integrated Services.

1956

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang(GAP): Perkembangan teknologi tidak hanya terjadi pada kehidupan sehari-hari tetapi juga mencakup bidang pemerintahan berbasis teknologi dikenal sebagai e-government. **Tujuan:** Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan e-government dan mendefinisikan faktor penghambat Penerapan E-government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi E-SKM di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar. **Metode:** Teori utama yang digunakan menganalisis penelitian ini adalah teori penerapan e-government menurut Indrajit (2016:11), mengukur penerapan e-government melalui dimensi support, capacity dan value. Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif deksriptif. Informan dalam penelitian ditentukan dengan teknik Purposive sampling dan Accidental sampling. Teknik pengumpulan yang digunakan adalah triangulasi. Teknik analisis data penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Penghambat dalam penerapan e-government adalah prekapan E-SKM masih berdasarkan jenis izin, sehingga memperlambat proses rekapan laporan survey E-SKM. Selain itu masih banyak masyarakat yang gagap teknologi yang tidak memahami cara pengisian survey E-SKM. **Kesimpulan:** Hasil penelitian Penerapan E-government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi E-SKM sudah cukup baik, namun belum maksimal dikarenakan masih terdapat faktor-faktor penghambat internal dan eksternal yang terjadi pada aplikasi E-SKM. **Kata kunci:** Penerapan e-government, Pelayanan Publik, Aplikasi E-SKM, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.



I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informatika (TI) merupakan studi tentang sistem informasi terkomputerisasi, desain, implementasi, pengembangan, pemeliharaan, dan administrasinya, yang mencakup perangkat keras dan perangkat lunak. Teknologi informasi (TI) merupakan metode yang aman dan terjamin untuk memodifikasi, menyimpan, memproses, melindungi, mentransfer, dan mengakses informasi dengan menggunakan komputer elektronik dan perangkat lunak komputer secara aman.

Pasal 1 angka 8 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan, adapun makna pengaduan “pengaduan dari pelapor terhadap pengelola atas pemberian pelayanan pengaduan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau tidak dipenuhinya pengaduan”. Perlu diketahui bahwa partisipasi publik dalam media massa merupakan kontrol dan pemeliharaan media massa. Karena masyarakat adalah sebagai komponen pengawasan eksternal yang dikendalikan oleh peraturan undang-undang. Penyelenggaraan pelayanan publik diatur oleh Undang-Undang Pelayanan Publik (UU No. 25 Tahun 2009) yang disahkan pada tahun 2009.

Undang-undang No. 23 Tahun 2014 Pasal 351 tentang pengaduan masyarakat “Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Pemerintah Daerah, Ombudsman, dan/atau DPRD, Diasumsikan bahwa penanganan pengaduan pelayanan publik yang efektif akan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan, baik ditinjau dari kepentingan penyedia layanan maupun kepentingan konsumen (pelanggan) layanan”.

Seiring dengan kemajuan teknologi, pengelolaan pengaduan pelayanan publik tidak hanya dapat dilakukan secara manual, tetapi juga bisa dilakukan secara online. Pemerintah pusat mengeluarkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategis Nasional Pengembangan *E-Government*, bahwa Ada beberapa pendekatan dalam *e-government* yang dapat digunakan untuk memilih dan mengimplementasikan kebijakan dan prosedur publik yang efektif dan efisien.

Pemerintah Kabupaten Kampar dalam memberikan pengelolaan pengaduan secara terintegrasi, Melalui Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian meluncurkan aplikasi layanan terpadu yakni E-SKM (Elektronik-Survey Kepuasan Masyarakat), untuk memungkinkan pengelolaan pengaduan yang terintegrasi. Dalam pembangunan aplikasi baru ini, tujuannya semata-mata untuk memudahkan masyarakat Kabupaten Kampar mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Saat ini E-SKM (Elektronik-Survey Kepuasan Masyarakat) dapat diakses melalui website. Masyarakat dapat mengakses untuk melakukan pengaduan pelayanan publik melalui penggunaan media ini. Seluruh OPD terintegrasi secara langsung kepada Aplikasi ini. Namun, masih terdapat kendala dalam mengakses aplikasi tersebut, sehingga masih belum dapat menjadi media aspirasi ter-responsif dalam menanggapi pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Aplikasi E-SKM ini hanya di rancang berbasis desktop, sehingga dalam pengoperasiannya masih kurang efektif khususnya apabila diakses melalui smartphone proses ini membutuhkan pemahaman bagi masyarakat, berikut penulis tampilkan gambar cara mengubah dari model desktop menjadi model web.

Masih kurangnya sosialisasi Aplikasi E-SKM (Elektronik-Survey Kepuasan Masyarakat) di lapisan masyarakat karena pada saat *launching* aplikasi tidak langsung menyentuh lapisan masyarakat Kabupaten Kampar sehingga berdampak pada pemahaman masyarakat terhadap prosedur pengaduan online melalui aplikasi E-SKM.

Dapat dilihat dari pernyataan di atas aplikasi E-SKM memerlukan pengembangan lebih lanjut terhadap penerapan *e-government* sehingga terciptanya pelayanan yang berkualitas dalam menjadikan E-SKM (Elektronik-Survey Kepuasan Masyarakat) sebagai pusat layanan pengaduan bagi masyarakat.

Masyarakat juga tidak dapat melihat yang sedang dikerjakan dan yang telah selesai. Hal ini menunjukkan perlunya pengembangan *e-government* lebih lanjut dengan menetapkan E-SKM (Survei Elektronik Masyarakat) sebagai sarana utama untuk menyediakan layanan bagi masyarakat umum.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam responsivitas pelayanan terhadap pelanggan yang dilayani. Yang pertama adalah *Penerapan Kebijakan E-government Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda* oleh Diah Rachma Aprianty. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi layanan *e-government* di kantor Sambutan mengalami kemajuan, meskipun masih terdapat beberapa masalah yang harus diatasi, yang pertama kurangnya keterampilan pegawai yang dimiliki, kurangnya sosialisasi layanan kepada masyarakat, terdapat salah pengertian antara pimpinan dan pegawai.

Penelitian kedua yakni berjudul *Analisis Penerapan Website Dalam Rangka E-Government Di Kabupaten Tegal* oleh Rizka, Suwitri, Djumiarti (2012). Regulasi Pemerintah Daerah terhadap situs web Kabupaten Tegal memiliki dampak yang minim terhadap masyarakat umum, dengan adanya ego kelompok di salah satu SKPD dan terbatasnya anggaran dari Pemerintah Daerah. Penelitian yang ketiga adalah Penelitian dengan judul *Penerapan (Electronic Governmen) E-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang*. Penelitian ini ditulis oleh Ayu Aditya Oktavya (2015). Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa penerapan sistem *e-government* pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Bontang belum dikatakan berhasil. Penyebabnya yakni, tingkat partisipasi publik yang lebih rendah dalam *e-government*, juga tingkat partisipasi SDM yang lebih rendah, kurangnya sumber daya anggaran tidak menjadi prioritas utama dan dari segi infrastruktur hanya terdapat satu unit komputer saja, dan dari pihak KPP kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai *e-government* tersebut.

Penelitian yang keempat adalah Penelitian dengan judul *Penerapan E-Government Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu (Dpmmsp) di Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Perizinan)*. Kajian penelitian yang dilakukan Muhammad Arief (2022) memperoleh hasil yaitu pelaksanaan *e-government* yang dilakukan DPMPSP Kabupaten Bengkalis melalui aplikasi *e-pintar* dinilai belum maksimal karena dalam pelaksanaan pengoperasian aplikasi ini masyarakat belum maksimal, dikarenakan sosialisasi yang belum maksimal dilakukan oleh instansi terkait aplikasi *e-pintar*.

Penelitian yang kelima adalah Penelitian dengan judul *Penerapan Egovernment Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat*. Penelitian ini ditulis oleh Andana Adytia Kusuma, Sadu Wasistiono, Andi Pitono (2022). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di DPM-PTSP Kota Bandung sangat menjanjikan. Hal ini dapat dilihat dari unsur *support*, *capacity*, dan *value* yang memberikan manfaat untuk masyarakat dan pemerintah.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Pada penelitian pertama perbedaan penelitian terletak pada lokus penelitian Diah Rahcma Aparianty berada di Kota Samarinda, Sedangkan penulis di Kabupaten Kampar. Pada penelitian kedua penelitian sebelumnya membahas terkait penerapan E-government melalui website sedangkan penulis penerapan E-government aplikasi survey kepuasan masyarakat. Pada penelitian ketiga dan keempat terdapat perbedaan lokus penelitian terdahulu yakni Kota Bontang dan Kabupaten Bengkalis sedangkan lokus penelitian ini berada di Kabupaten Kampar. Dan pada penelitian terdahulu yang terdapat perbedaan yaitu pada Fokus penerapan e-government dalam peningkatan layanan publik sedangkan penulis fokus pada survey kepuasan masyarakat.

1.5 Tujuan

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan e-government dan mendefinisikan faktor penghambat Penerapan E-government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi E-SKM di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deksriptif yang akan membahas Penerapan E-Government Aplikasi E-SKM di Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar Provinsi Riau. Menurut (Simangunsong, 2016) penelitian kualitatif disebut sebagai penelitian partisipatif, dimana desain penelitian bersifat fleksibel dan dapat diubah menyesuaikan dengan rencana yang dibuat oleh fenomena yang ada di lokasi penelitian sebenarnya. Penulis akan mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini sesuai dengan pandangan (Simangunong, 2016) bahwa dalam penelitian kualitatif pemerintahan pengumpulan data dikumpulkan dengan observasi, wawancara, dokumentasi, diskusi terfokus dan disempurnakan dengan triangulasi. Penulis melakukan wawancara terhadap 9 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu, Kepala Bidang Pengaduan, Kebjiakan, dan Pelaporan Layanan, Kasi Pengaduan, Kebijakan, dan Pelaporan Layanan, Operator / Admin E-SKM, dan 5 orang Masyarakat sebagai Responden E-SKM. Peneliti melakukan analisis data menggunakan 3 tahapan yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Teori utama yang digunakan menganalisis penelitian ini adalah teori penerapan e-government menurut Indrajit (2016:11), mengukur penerapan e-government melalui dimensi support, capacity dan value. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Support (Dukungan)

3.1.1 Dukungan dari pimpinan terhadap kerangka e-government sebagai kunci sukses mencapai visi misi

Apabila yang dibutuhkan untuk mensukseskan suatu inovasi pelayanan tidak sesuai dengan target yang diharapkan maka akan berimbas pada kurang maksimalnya suatu sistem inovasi pelayanan berjalan berdampak pada segi kualitas maupun kuantitas dari inovasi pelayanan tersebut maka dari itu dukungan dari pimpinan sangat dibutuhkan dalam kesuksesan suatu produk inovasi pelayanan publik. Dukungan kepala dinas juga sangat dibutuhkan dalam mensukseskan visi maupun misi penerapan e-government disuatu organisasi dipimpinya, Besarnya dukungan yang diberikan dalam penerapan kerangka *e-government* oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar merupakan langkah positif bagi aplikasi E-SKM agar berjalan secara maksimal.

3.1.2 Dukungan dari pimpinan terhadap adanya alokasi sumber daya

Alokasi sumber daya sangat penting guna pengembangan didalam suatu organisasi. Teknologi inovasi sangat membutuhkan sumber daya dalam pengembangannya guna berjalannya kegiatan sesuai dengan yang diinginkan jika sumber daya yang dibutuhkan semuanya terpenuhi maka inovasi-inovasi teknologi yang diciptakan akan berjalan sesuai dengan yang harapkan oleh pimpinan. Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Hambali, S.E., M.H selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar menunjukkan untuk alokasi sumber daya ataupun dana dalam hal ini Kepala DPMPTS selalu melakukan upgrade. peningkatan ini dilakukan guna memperbaiki sistem pelayanan yang sudah berbasis elektronik agar tidak tertinggalnya perkembangan inovasi teknologi dibidang pelayanan. Penulis berpendapat bahwa pada indikator terkait alokasi sumber daya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar memiliki sejumlah sumber daya yang baik mulai dari segi sumber daya manusia maupun dari sumber daya dana penunjang lainnya.

3.1.3 Dukungan dari Pimpinan Terkait Infrastruktur

Infrastruktur merupakan seluruh benda, baik yang bergerak maupun tidak, dalam pengembangan teknologi informasi sangat dibutuhkan adanya penunjang infrastruktur yang baik sarana dan prasarana sangat penting. Sarana dan prasarana dapat berguna untuk menunjang penyelenggaraan proses penerapan sistem, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam suatu penerapan pada E-SKM maupun aplikasi berbasis web lainnya.

Penerapan e-government khususnya aplikasi E-SKM di Kabupaten Kampar telah mendapatkan fasilitas penunjang untuk penerapannya seperti menyediakan 1 (satu) monitor khusus yang digunakan memudahkan masyarakat dalam menggunakan aplikasi E-SKM sehingga diharapkan dengan adanya fasilitas penunjang dalam pelayanan ini bisa meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik.

3.1.4 Dukungan dari Pimpinan Terhadap Sosialisasi Konsep *E-Government*

Sosialisasi adalah sebuah pengenalan hal baru kepada individu ataupun kelompok dalam hal ini adalah masyarakat. Pengenalan hal baru harus dilakukan agar masyarakat dapat mengenalkan konsep e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Jika sosialisasi tidak dilakukan dengan baik maka kesuksesan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik tidak akan berjalan lancar.

Dukungan dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar dalam mensosialisasikan inovasi pelayanan publik berbasis elektronik sangat gencar guna berjalannya suatu inovasi pelayanan publik dengan harapan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik demi kesuksesan penerapan e-government di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar.

3.2. Capacity (Kapasitas)

Unsur kedua kapasitas merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan serta pengembangan e-government, supaya konsep ini berjalan maka terdapat tiga sumber daya yang harus dimiliki yaitu, ketersediaan sumber daya anggaran, infrastruktur teknologi informasi dan adanya sumber daya manusia yang berkompeten.

3.2.1 Sumber daya manusia

Sumber daya manusia merupakan faktor pendukung dalam keberhasilannya sebuah inovasi pelayanan publik. Dengan adanya sumber daya manusia yang baik pada sistem E-SKM di Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.

Dapat di ketahui bahwa untuk saat ini sumber daya manusia di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar dalam menjalankan aplikasi E-SKM sudah diberikan sosialisai dengan memiliki latarbelakang teknologi. Sumber daya manusia yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar dapat menjalankan tugas dan fungsinya secara maksimal terutama dalam pelaksanaan penerapan pelayanan aplikasi E-SKM.

3.2.2 Sumber Daya Anggaran

Terkait sumber daya anggaran aplikasi E-SKM untuk anggaran khusus aplikasi E-SKM tidak ada tetapi untuk anggaran umum terkait penerapan inovasi pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar ada. Penulis berpendapat dari wawancara yang dilakukan kepada kepala bidang dan kasi pengaduan, kebijakan dan pelaporan layanan bahwa sumber daya anggaran penerapan aplikasi E-SKM di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar memiliki anggaran untuk penerapannya yang sudah berjalan.

3.2.3 Infrastruktur Jaringan

Jaringan merupakan alat penghubung untuk memudahkan manusia agar terhubung dengan dunia luar. Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar terkait infrastruktur jaringan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar memberikan fasilitas wifi gratis guna menunjang penerapan aplikasi E-SKM.

3.3. Value (Nilai)

Value atau nilai merupakan manfaat yang diperoleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan serta masyarakat sebagai penerima pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi. Manfaat dalam hal ini terbagi 2 (dua) yaitu manfaat yang didapat pemerintah daerah dan yang terkahir manfaat yang didapat masyarat sebagai pengguna layanan yang disediakan Pemerintah Daerah Kabupaten Kampar khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar dalam Penerapan Aplikasi E-SKM.

3.3.1 Manfaat Terhadap Pemerintah Daerah

Hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar terkait manfaat yang didapat dari penerapan aplikasi E-SKM sangat baik, dilihat dari pelayanan yang bisa dilakukan jarak jauh ini membuktikan bahwa dengan dilakukannya penerapan e-government. Dapat disimpulkan bahwa dengan adanya penerapan e-government memberikan manfaat yang baik bagi pemerintah daerah.

3.3.2 Manfaat Terhadap Masyarakat

Jika dilihat dari pandangan hasil wawancara dengan masyarakat pengguna aplikasi E-SKM maka manfaat yang didapat oleh masyarakat yaitu bisa dengan mudah mengisi E-SKM bisa dimana saja tidak harus datang ke dinas terlebih dahulu. Dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini memberikan kemudah masyarakat penggunaannya.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Adanya pelaksanaan penerapan *e-government* dalam memberikan kepada pelayanan publik memberikan dampak positif bagi pemerintah maupun masyarakat pengguna pelayanan publik karena dengan adanya pelayanan publik berbasis teknologi dapat memberikan kemudahan yang dapat dirasakan masyarakat. Temuan yang penulis dapatkan yaitu terdapat *support*, *capacity* yang baik dalam penerapan *e-government* di DPMPTS Kabupaten Kampar. Sama halnya dengan Andana Adytia Kusuma (2022), hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di DPM-PTSP Kota Bandung sangat menjanjikan. Hal ini dapat dilihat

dari unsur *support*, *capacity*, dan *value* yang memberikan manfaat untuk masyarakat dan pemerintah.

Layaknya program lain, program penerapan *e-government* aplikasi E-SKM ini juga masih memiliki beberapa kekurangan, diantaranya adalah sosialisasi yang dilakukan masih belum maksimal sehingga masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui terkait aplikasi E-SKM layaknya temuan Diah Rachma Aprianty (2016)

IV. KESIMPULAN

Penerapan *E-government* Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi E-SKM cukup baik, namun masih ditemukan kendala-kendala dalam penerapannya. Hal ini dilihat dari terpenuhinya indikator penerapan *e-government* yaitu adanya dukungan dari kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar dengan merumuskan kerangka *e-government* dan diselenggarakannya pengalokasian sumber daya manusia dan anggaran serta infrastruktur penunjang penerapan *e-government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu hingga melaksanakan sosialisai konsep *e-government*. Kemudian adanya sumber daya manusia, anggaran dan infrastruktur jaringan penunjang pelaksanaan E-SKM sebagai bentuk pelaksanaan *e-government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Aplikasi E-SKM memberikan kemudahan kepada pegawai dan masyarakat untuk menerima dan memberikan pelayanan survey kepuasan masyarakat dimana saja dan kapan saja hal ini menjadi *value* atau manfaat dari adanya aplikasi E-SKM khususnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni terbatasnya waktu melaksanakan penelitian sehingga perlu dilakukan penelitian lanjutan.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Kampar dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang telah bersedia menjadi lokasi penelitian penulis, yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU-BUKU

Indrajit, Richardus Eko. (2016). *Electronic Government*. Preinexus.

Simangunong, F. (2016). *METODOLOGI PENELITIAN PEMERINTAH*. cv. Alfabeta.

B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*

C. SKRIPSI DAN JURNAL

Aprianty, D. R. (2016). *Penerapan Kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda*. EJournal Ilmu Pemerintahan,

Arief, Muhammad (2022). *Penerapan E-Government Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu (Dpmpsp) di Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Perizinan)*. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Islam Riau

Kusuma, A. A., Wasistiono, S., & Pitono, A. (2021). *Penerapan E - Government Dalam*

Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia, 13, 145 – 157

Oktavya, A. A. (2015). *Penerapan (electronic government) e-government pada kantor pelayanan pajak pratama dalam pemberian pelayanan di kota bontang. Jurnal. Program Studi Ilmu Pemerintahan. Universitas Mulawarman*

Rizka, Suwitri, Djumiarti. (2012). *Analisis Penerapan Website Dalam Rangka E-Government Di Kabupaten Tegal. Universitas Diponegoro.*

