



UNIVERSITAS NASIONAL

**IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU (DPMPTSP) KOTA TANGERANG**

(Studi Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

**Ismi Nabillah
NPM 193515526174**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS NASIONAL**

2023



UNIVERSITAS NASIONAL

***IMPLEMENTATION OF E-GOVERNMENT AT THE INVESTMENT
SERVICES AND ONE STOP SERVICES TANGERANG CITY***

(Study of Trade Business Licensing Services)

SKRIPSI

*Submitted as one of the conditions for obtaining
Bachelor's Degree in Public Administration (S.AP)*

**Ismi Nabillah
NPM. 193515526174**

***FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
DEPARTEMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION
NATIONAL UNIVERSITY
2023***



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA


HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

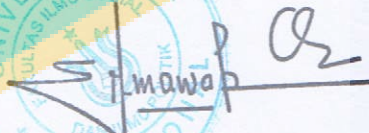
Nama : Ismi Nabillah
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515526174
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Implementasi *E-Government* pada Dinas
Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu Kota Tangerang
(Studi Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan)
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi
Publik (S.AP)

Disetujui,
Jakarta, 10 Juli 2023

Dosen Pembimbing

Dekan


Drs. Syaipudin, M.Si


Dr. Erna Ermawati Chotim M.Si





UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Ismi Nabillah

Nomor Pokok Mahasiswa : 193515526174

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Implementasi *E-Government* pada Dinas
Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tangerang
(Studi Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Ketua Sidang : Dr. Mary Ismawati, M.Si


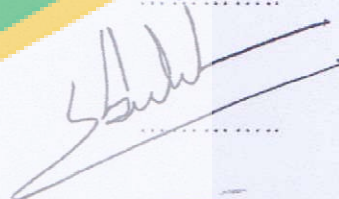
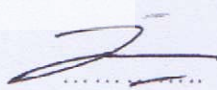
Penguji 1 : Dr. Zulmansybur, M.Si

Penguji 2 : Dr. Syaipudin, M.Si

Ditetapkan di: Jakarta

Tanggal:




.....

.....

.....



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ismi Nabillah

Nomor Pokok Mahasiswa : 193515526174

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Implementasi *E-Government* pada Dinas
Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu Kota Tangerang
(Studi Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan Peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat:

Jakarta, 25 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,

Ismi Nabillah



ABSTRAK

Nama : Ismi Nabillah

Program Studi : Administrasi Publik

Judul : Implementasi *E-Government* pada Dinas Penanaman Modal

dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tangerang

(Studi Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan)

kata kunci: Implementasi <i>e-government</i> , Sumber Daya, Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tangerang	Dalam skripsi ini peneliti membahas mengenai Implementasi <i>e-government</i> dengan tujuan untuk mengetahui Implementasi <i>E-Government</i> Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tangerang (Studi Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan). Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Implementasi Kebijakan menurut George C. Edward III dan menggunakan 4 indikator yang meliputi Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, yaitu mendeskripsikan penelitian berdasarkan data dan fakta melalui kegiatan observasi, wawancara dan dokumentasi dengan informan yang sudah ditentukan. Terdapat dua teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini, untuk data primer dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi, untuk data sekunder dilakukan dengan melakukan studi literatur. Hasil pembahasannya dianalisis dengan menggunakan Teori Implementasi Kebijakan menurut George C. Edward III dan digabungkan dengan hasil wawancara dengan infroman. Kesimpulan dari kegiatan penelitian ini implementasi <i>e-government</i> pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tangerang dengan studi Pelayanan perizinan usaha perdagangan sudah cukup baik. Tapi ada satu indikator yang belum optimal yaitu kualitas sumber daya manusia.
Pembimbing	Dr. Syaipudin, M.Si
Referensi	7 buku, 8 Dokumen Negara, 7 Publikasi, 3 Website

ABSTRACT

Name : Ismi Nabillah
Major : Public Administration
Tittle : Implementation of E-government at The Investment Service and
One Stop Services Tangerang City (Study of Trade Business
Licensing Services

keywords: Implementation of e-government, Resources, Trading Business Licensing Services, Investment Service and One-Stop Integrated Service (DPMPTSP) Tangerang City	<i>In this thesis, the researcher discusses the implementation of e-government with the aim of knowing the application of e-government in the Investment and One-Stop Services Office (DPMPTSP) of Tangerang City (Case Study of Trading Business Licensing Services). The theory used in this study is the Policy Implementation Theory according to George C. Edward III and uses 4 indicators which include Communication, Resources, Disposition, and Bureaucratic Structure. This study uses a descriptive qualitative research method, which describes research based on data and facts through observation, interviews and documentation with predetermined informants. There are two data collection techniques used by researchers in this study, for primary data by means of observation, interviews and documentation, for secondary data by conducting literature studies. The results of the discussion were analyzed using Policy Implementation Theory according to George C. Edward III and combined with the results of interviews with informants. The conclusion from this research activity is the implementation of e-government at the Investment and One-Stop Services Office of Tangerang City with a study. Trading business licensing services are quite good. But there is one indicator that is not optimal, namely the quality of human resources.</i>
Mentor	Dr. Syaipudin, M.Si
References	7 book, 8 State Documents, 7 Publications, 3 Websites

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatulillahi Wabarakatuh

Segala puji serta syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karuania-Nya yang tiada henti dilimpahkan kepada kita, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Implementasi *E-Government* Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tangerang (Studi Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan)”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Strata Satu (S1) Sarjana Administrasi Publik, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Dalam Penulisan skripsi ini, peneliti memperoleh bimbingan, pertolongan, nasihat motivasi serta saran dari banyak pihak. Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak – pihak yang telah membantu peneliti dalam penyusunan skripsi ini antara lain kepada :

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawai Chotim, M. Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Ibu Dr. Marry Ismowati, S. Sos., M. Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

4. Bapak Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si, selaku Wakil Dekan Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
6. Bapak Angga Sulaiman, S.IP., M.AP., selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik FISIP – UNAS dan
7. Bapak Dr. Syaipudin, M. Si selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penulisan skripsi ini. Peneliti juga mengucapkan terima kasih atas kesabaran dan keikhlasannya dalam memberikan dukungan serta bimbingan selama proses penyusunan skripsi sampai pada sidang skripsi. Semoga Allah SWT selalu memberikan kebaikan untuk Bapak dan keluarga.
8. Seluruh Dosen khususnya para Bapak dan Ibu dosen Administrasi Publik terhormat. Terimakasih atas semua ilmu, pengetahuan, pendidikan moral yang diberikan
9. Bang Tommy dan seluruh staf Universitas Nasional yang sudah banyak membantu mengenai kebutuhan administrasi peneliti selama bekuliah di Universitas Nasional sejak semester satu hingga pembuatan skripsi ini.
10. Seluruh Pegawai dan Staff Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tangerang yang telah menerima dan mengizinkan penulis melakukan penelitian skripsi ini.

11. Untuk suami peneliti, Mochamad Sofyan yang telah memberikan dukungan, motivasi, doa, tenaga, materi dan kasih sayang kepada peneliti dalam penyusunan penelitian ini.

12. Untuk kedua orang tua peneliti, Alm Bapak Acu Syamsudin dan Ibu Munawaroh yang telah memberikan seluruh motivasinya, doa, tenaga, serta materi.

13. Untuk kedua Mertua peneliti, Bapak Maftuhin dan Ibu Hj Wati Sakem yang telah memberikan seluruh motivasinya, doa, tenaga, serta materi.

14. Untuk Ciway Anggita, Derina, Halimah, Yuni, Cecilia dan Titania terima kasih untuk masa masa dari semester 1 sampai akhir.

15. Untuk Jati Dewi Retnaningsih, terima kasih untuk selalu menemani ketika proses skripsi dan selalu bertukar pikiran ketika kebingungan.

Dengan penuh kesadaran diri dan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari berbagi kekurangan dan kesalahan penulisan maupun materi yang disajikan. Maka dari itu penulis berharap akan ada tidak lanjut berupa saran dan kritik membangun setelah penyusunan proposal skripsi ini agar dapat bermanfaat untu kita semua. Aamiin.

Jakarta, April 2023

Penulis

Ismi Nabillah

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	15
2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
2.2 Kerangka Teori.....	19
2.3 Kerangka Pemikiran.....	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	44
3.1 Pendekatan Penelitian.....	44
3.2 Penentu Informan.....	45
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	47
3.5 Teknik Keabsahan Data.....	48
3.6 Teknik Pengolahan Data Dan Analisis Data.....	49
3.7 Lokasi Dan Jadwal Penelitian.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
4.4.1 Hasil Penelitian.....	52
4.2 Regulasi Mengenai Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan.....	68

BAB V PENUTUP.....	85
5.1 Kesimpulan	85
5.2 Saran	86
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN 1 PEDOMAN WAWANCARA	91
LAMPIRAN 2 TRANSKIP WAWANCARA	94
LAMPIRAN 3 TRANSKIP WAWANCARA	97
LAMPIRAN 4 TRANSKIP WAWANCARA	100
LAMPIRAN 5 TRANSKIP WAWANCARA	102
LAMPIRAN 3 DOKUMENTASI.....	104
Lampiran 4 Hasil Turnitin	98
Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup	99

