

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

Napitupulu, Dermawan dkk. (2020). *E-Government, Implementasi, Strategi, dan Inovasi*. Yayasan Kita Menulis.

Indrajit, Richardus Eko dkk. (2007). *Electronic Government in Action Strategi Implementasi di Berbagai Negara*. Aptikom

Usman, Rachmadi (2004). *Hukum Persaingan Usaha Indonesia*. Jakarta:Gramedia Pustaka Utama

Bambang Utoyo (2009) *Geografu membuka Cakrawala Dunia*. Pusat Perbukuan. Departemen Pendidikan Nasional

Farida Nugrahani. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Solo: Cakra Books

Imam Gunawan. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Lexy J (2006) *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya,

### Jurnal :

Chintya, Hardi Warsono dan Mochammad Mustam, *Analisis Pengembangan E-Government di Pemerintahan Kota Tangerang*

Sugiyono (2006). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Penerbit Alfabeta

Wismayanti, Kadek Wiwin Dwi & Purnamaningsih Putu Eka, (2022) “Penerapam Pelayanan Publik berbasis E-Government dalam program layanan perizinan online (LAPERON) di DPMPTSP Kabupaten Badung” dalam Jurnal Cakrawarti,

Jamiansyah, H (2018), *Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan menggunakan E-Govqual (Studi kasus : Dinas. Palembang: Universitas Islam Negeri Raden Fatah)*

Y. Sri Pudyatmoko, (2009) *Perizinan Problem dan Upaya Pembenahan*, Jakarta:Grasindo,

Eri Barlina, (2016) *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Padang: Sukabina Press

Ahmad, Muslimah, (2021) *Memahami Teknik Pengolahan dan Analisis Data Kualitatif*, Palangkaraya:

**Undang – Undangan :**

Instruksi Presiden Nomor 03 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi

Peraturan Walikota Tangerang Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi,

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No, 63 tahun 2003

Peraturan Walikota Tangerang Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi,

Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 1982 Tentang Wajib Daftar Perusahaan

Peraturan Menteri Perdagangan No. 46 Tahun 2009 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perdagangan No.36 Tahun 2007 Tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan

Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah

Peraturan Walikota Tangerang Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu

**Artikel:**

Mirawati Sudjono, “Pelayanan Publik di Indonesia Masih Jelek”, melalui <https://news.detik.com/berita/3097845/pelayanan-publik-di-indonesia-masih-jelek>, diakses 29 Mei 2017

Muhammad Nur Rochmi, “Pemerintah Daerah Menjadi Pelayanan Publik terburuk”, melalui <https://beritagar.id/artikel/berita/pemerintah-daerah-menjadi-pelayanan-publik-terburuk>, diakses 28 Maret 2018

Hendra Kusuma, “Jengkelnya Jokowi Saat Tahu Perizinan di Daerah Masih Lelet” melalui <https://Finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-3829219/jengkelnya-jokowi-saat-tahu-perizinan-di-daerah-masih-lelet>, diakses 29 Maret 2018



LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 PEDOMAN WAWANCARA

PEDOMAN WAWANCARA

IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA TANGERANG  
(Studi Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan)

Pedoman Wawancara Menggunakan Teori George C. Edward III

No	Indikator	Kepala Bagian	Pegawai pelayanan	Masyarakat (Pelaku Usaha)
1.	Komunikasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan sudah disosialisasi kan kepada masyarakat?</li> <li>2. Bagaimana cara dinas dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat?</li> <li>3. Apakah ada SOP pegawai dalam berkomunikasi dengan masyarakat saat memberikan pelayanan?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan sudah disosialisasi kan kepada masyarakat?</li> <li>2. Apakah ada hambatan dalam mensosialisasi kan Surat Izin Usaha Perdagangan kepada masyarakat?</li> <li>3. Bagaimana cara mengatasi hambatan tersebut?</li> <li>4. Bagaimana proses dalam pelayanan surat izin usaha perdagangan?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah ada sosialisasi kepada bapak/ibu mengenai pelayanan surat izin usahaperdagangan?</li> <li>2. Apa kendala yang dialami Ketika mengurus izin usaha perdagangan?</li> <li>3. Bagaimana komunikasi pelayanan surat izin usaha perdagangan yang diberikan pegawai?</li> </ol>
2.	Sumberdaya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berapa jumlah pegawai di DPMPTSP terkait pelayanan surat izin usahaperdagangan?</li> <li>2. Bagaimana Kesiapan sumber dayal manusia aparatur di instansi yang bapak pimpin sebagai implementor</li> <li>3. Apakah terdapat Pelatihan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berapa Jumlah Pegawai dalam pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan?</li> <li>2. Bagaimana kesiapan pegawai dalam pelayanan surat izin usaha perdagangan sebagai implementor?</li> <li>3. A pakah terdapat Pelatihan untuk meningkatkan sumber daya manusia</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana pegawai menjelaskan prosedur perizinan usaha perdagangan?</li> <li>2.</li> </ol>

		<p>untuk meningkatkan sumber daya manusia di kantor DPMPTSP ini?</p>	<p>di kantor DPMPTSP ini?</p>	
3.	Disposisi	<p>1. Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap penerapan e-gov pada pelayanan surat izin usaha perdagangan?</p> <p>2. Bagaimana kesiapan DPMPTSP dalam memberikan pelayanan surat izin usaha perdagangan? Apakah ada hambatan yang ditemukan dalam penerapan e-gov pada pelayanan surat izin usaha perdagangan?</p>	<p>3. Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap penerapan e-gov pada pelayanan surat izin usaha perdagangan?</p> <p>4. Bagaimana kesiapan DPMPTSP dalam memberikan pelayanan surat izin usaha perdagangan? Apakah ada hambatan yang ditemukan dalam penerapan e-gov pada pelayanan surat izin usaha perdagangan?</p>	<p>1. Menurut bapak/ibu bagaimana kesiapan pegawai pelayanan surat izin usaha perdagangan?</p> <p>2. Apakah ada hambatan yang ditemui Ketika melakukan pelayanan surat izin usaha perdagangan?</p>

4.	Struktur birokrasi	<p>1. Bagaimana prosedur dalam pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan?</p> <p>2. Bagaimana SOP dalam pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan?</p> <p>3. Apakah ada hambatan dalam pelayanan surat izin usaha perdagangan?</p> <p>4. Bagaimana upaya dalam menyelesaikan masalah penerapan e-government pada pelayanan perizinan usaha perdagangan?</p>	<p>1. Bagaimana prosedur dalam pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan?</p> <p>2. Bagaimana SOP dalam pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan?</p> <p>3. Apakah ada hambatan dalam pelayanan surat izin usaha perdagangan?</p> <p>4. Bagaimana upaya dalam menyelesaikan masalah Penerapan e-government pada pelayanan perizinan usaha perdagangan?</p>	<p>1. Apakah petugas sudah memberikan pelayanan sesuai SOP?</p> <p>2. Menurut bapak/ibu bagaimana pelayanan petugas dalam mengatasi masalah yang dihadapi dalam pelayanan izin usaha perdagangan?</p>
----	--------------------	---	---	---



## LAMPIRAN 2 TRANSKIP WAWANCARA

### LAMPIRAN TRANSKIP WAWANCARA

**A : Peneliti B :**

#### **Informan**

<b>Informan Peneliti</b>	<b>Bapak Abdul Karim, S.H., M.Si (Sub Koordinator Pelayanan Perizinan Pemerintah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tangerang)</b>
<b>Hari/Tanggal</b>	<b>Kamis, 13 Juli 2023</b>

A: Apakah dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sudah melakukan sosialisasi mengenai Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan kepada masyarakat?

B: Dilakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai alur dan prosedur dari pelayanan izin usaha perdagangan. Seperti yang sudah dijelaskan pemohon melakukan pendaftaran secara online di [perizinanonline.tangerangkota.go.id](http://perizinanonline.tangerangkota.go.id) atau di aplikasi Tangerang Live, kemudian setelah daftar pemohon akan mendapatkan username dan password. Setelah itu pemohon harus mengunggah dokumen persyaratan.

A: Bagaimana cara dinas mensosialisasikan kepada masyarakat?

B: Dengan cara menjelaskan prosedur pelayanan izin usaha perdagangan kepada Pemilik Usaha

A: Apakah ada SOP pegawai dalam berkomunikasi dengan masyarakat saat memberikan pelayanan?

B: Tidak ada SOP yang diberikan dinas kepada pegawai dalam berkomunikasi dengan masyarakat saat memberikan pelayanan.

A: Berapakah jumlah pegawai pada DPMPTSP yang melakukan pelayanan perizinan usaha perdagangan?

B: Ada sekitar 30 pegawai yang sudah dapat pelatihan mengenai pelayanan izin usaha perdagangan

A: Bagaimana kesiapan pegawai di DPMPTSP dalam pelayanan perizinan usaha perdagangan?

B: Pegawai sudah diberikan pelatihan dalam pelayanan perizinan usaha perdagangan, jadi pegawai sudah siap dalam melayani masyarakat

A: Apakah ada pelatihan untuk meningkatkan kualitas SDM pada DPMPTSP terkait pelayanan perizinan usaha perdagangan?

B: Tentu saja ada, salah satu pelatihan untuk meningkatkan kualitas SDM yaitu dengan evaluasi pekerjaan pegawai setiap bulan. Kegiatan ini diikuti seluruh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

A: Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap penerapan *e-government* pada pelayanan izin usaha perdagangan?

B: Pada saat sosialisasi kepada masyarakat mengenai penerapan *e-government*



pada izin usaha perdagangan mendapatkan beberapa pendapat kontra. Pendapat tersebut dikarenakan kurang pemahaman masyarakat terhadap prosedur yang dijelaskan dan masih banyak juga masyarakat yang awam terhadap penggunaan internet.

A: Apakah ada hambatan yang ditemukan dinas dalam penerapan e-government pada pelayanan izin usaha perdagangan?

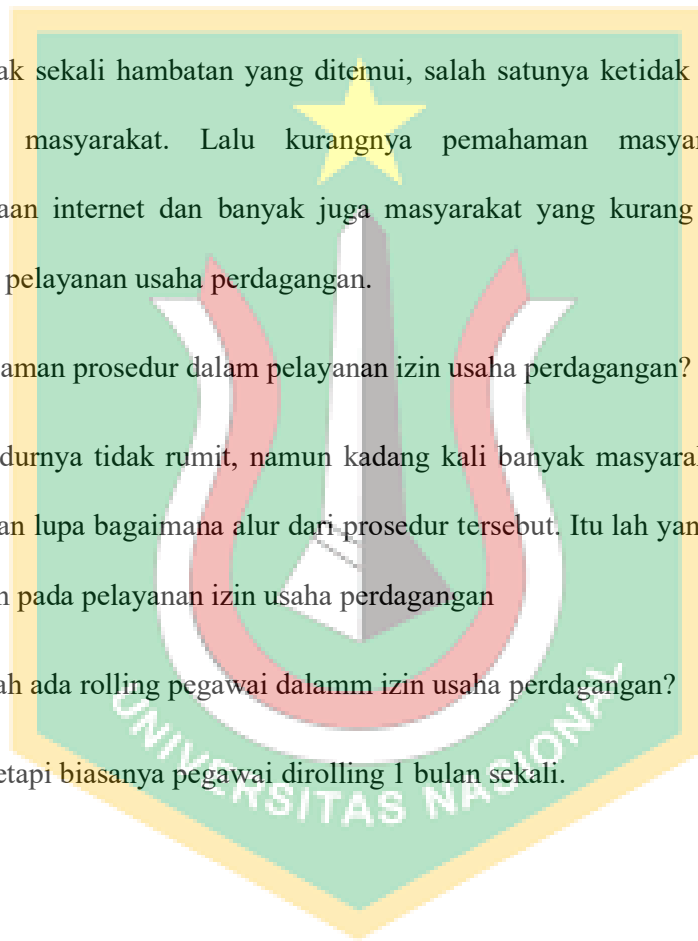
B: Banyak sekali hambatan yang ditemui, salah satunya ketidakcocokan nomor identitas masyarakat. Lalu kurangnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan internet dan banyak juga masyarakat yang kurang paham dengan prosedur pelayanan usaha perdagangan.

A: Bagaimana prosedur dalam pelayanan izin usaha perdagangan?

B: Prosedurnya tidak rumit, namun kadang kali banyak masyarakat yang belum paham dan lupa bagaimana alur dari prosedur tersebut. Itu lah yang menimbulkan hambatan pada pelayanan izin usaha perdagangan

A: Apakah ada rolling pegawai dalam izin usaha perdagangan?

B: ada, tetapi biasanya pegawai dirolling 1 bulan sekali.



**LAMPIRAN**  
**TRANSKIP WAWANCARA**

**A : Peneliti B**

**: Informan**

<b>Informan Peneliti</b>	<b>Bapak Supardi (Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tangerang)</b>
<b>Hari/Tanggal</b>	<b>Kamis, 13 Juli 2023</b>

A: Apakah dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sudah melakukan sosialisasi mengenai Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan kepada masyarakat?

B: kalau dari Dinas sudah melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan mba,

A: Bagaimana cara dinas mensosialisasikan kepada masyarakat?

B: Dinas menugaskan 2 pegawai untuk memberikan sosialisasi kepada UMKM yang ada di setiap kecamatan, lalu para pegawai memberikan arahan mengenai izin usaha perdagangan serta bagaimana proses membuat izin usaha perdagangan dan kegunaan izin tersebut bagi usaha mereka kedepannya.

A: Apakah ada SOP pegawai dalam berkomunikasi dengan masyarakat saat memberikan pelayanan?

B: Untuk SOP pegawai dalam berkomunikasi dengan masyarakat saat memberikan pelayanan itu tidak ada, tapi kami diberikan arahan dari dinas dalam memberikan pelayanan yang baik.

A: Berapakah jumlah pegawai pada DPMPTSP yang melakukan pelayanan perizinan usaha perdagangan?

B: Pegawai *front office* hanya satu, tapi disini semua pegawai sudah memiliki bekal materi mengenai pelayanan izin usaha perdagangan sehingga Ketika ada *rolling* mereka sudah siap. Jumlah pegawainya ada 30 orang

A: Bagaimana kesiapan pegawai di DPMPTSP dalam pelayanan perizinan usaha perdagangan?

B: Seperti yang sudah saya katakan tadi, pegawai sudah diberikan pelatihan dan pembekalan materi mengenai pelayanan izin usaha perdagangan sehingga Ketika mereka berada di *front office* mereka sudah siap.

A: Apakah ada pelatihan untuk meningkatkan kualitas SDM pada DPMPTSP terkait pelayanan perizinan usaha perdagangan?

B: ada, salah satu pelatihan untuk meningkatkan kualitas SDM yaitu dengan evaluasi pekerjaan pegawai setiap bulan. Kegiatan ini diikuti seluruh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

A: Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap penerapan *e-government* pada pelayanan izin usaha perdagangan?

B: masyarakat sangat antusias mengenai peneraan e-government pada izin usaha perdagangan karena itu memudahkan mereka untuk lebih cepat daftar izin usaha perdagangan.

A: Apakah ada hambatan yang ditemukan dinas dalam penerapan e-government pada pelayanan izin usaha perdagangan?

B: pasti ada, hambatan tersebut yaitu masih banyak masyarakat yang belum paham pada alur proses pembuatan, dan banyak yang tidak pasih dalam menggunakan internet

A: Bagaimana prosedur dalam pelayanan izin usaha perdagangan?

B: prosedurnya masyarakat harus mendaftarkan usahanya melalui website atau melalui aplikasi Tangerang Live. Setelah itu masyarakat akan diarahkan untuk mengisi data dan kelengkapan data diri mereka, setelah selesai daftar online mereka akan menunggu hasilnya paling lambat 8 hari kerja.

A: Apakah ada rolling pegawai dalam izin usaha perdagangan?

B: ada, tetapi biasanya pegawai dirolling 1 bulan sekali.

**LAMPIRAN**  
**TRANSKIP WAWANCARA**

**A : Peneliti B**

**: Informan**

<b>Informan Peneliti</b>	<b>Ibu Ririn (Pelaku Usaha)</b>
<b>Hari/Tanggal</b>	<b>Kamis, 13 Juli 2023</b>

A: Apakah ada sosialisasi kepada bapak/ibu mengenai pelayanan surat izin usaha perdagangan?

B: Tidak ada sosialisasi kepada calon pengusaha mengenai izin usaha perdagangan.

A: Apakah ada kendala yang dialami ketika mengurus izin usaha perdagangan?

B: Saya tidak mengalami kendala Ketika mengurus izin usaha perdagangan, tapi saya menemukan kendala Ketika ingin membayar pajak izinnya tidak bisa harus dapat surat keterangan untuk bayar pajak.

A: bagaimana komunikasi pelayanan surat izin usaha perdagangan yang diberikan oleh pegawai?

B: Komunikasi yang diberikan pegawai sudah cukup baik

A: Bagaimana pegawai menjelaskan prosedur perizinan usaha perdagangan?

B: menurut saya pegawainya kurang tanggap dalam berkomunikasi, karena Ketika

saya bertanya ia menjelaskan namun saya tidak merasa puas

A: Menurut bapak/ibu bagaimana kesiapan pegawai pelayanan surat izin usaha perdagangan?

B: Kesiapan Pegawai dalam memberikan pelayanan masih jelek, karena Ketika saya memberitahu hambatan yang saya terima, pegawai malah mengarahkan saya ke pegawai lain

A: Apakah ada hambatan yang ditemui Ketika melakukan pelayanan surat izin usaha perdagangan?

B: Hambatan yang saya temui Ketika melakukan pendaftaran yaitu Ketika upload berkas. Ketika Upload saya tidak berhasil karena Nomor Induk Kependudukan saya tidak sesuai. Setelah saya datang ke kantor saya malah dialihkan kepada pelayanan disdukcapil.

A: Apakah petugas sudah memberikan pelayanan sesuai SOP?

B: Sudah memberikan pelayanan sesuai SOP

A: Menurut bapak/ibu bagaimana pelayanan petugas dalam mengatasi masalah yang dihadapi dalam pelayanan izin usaha perdagangan?

B: menurut saya, pegawai belum memberikan jawaban yang baik terhadap masalah yang saya hadapi

**LAMPIRAN**  
**TRANSKIP WAWANCARA**

**A : Peneliti B**

**: Informan**

<b>Informan Peneliti</b>	<b>Ibu Hj Wati Sakem (Pelaku Usaha)</b>
<b>Hari/Tanggal</b>	<b>Kamis, 13 Juli 2023</b>

A: Apakah ada sosialisasi kepada bapak/ibu mengenai pelayanan surat izin usaha perdagangan?

B: Tidak ada sosialisasi kepada kami mengenai surat izin usaha perdagangan, kami hanya dapat dari internet saja

A: Apakah ada kendala yang dialami ketika mengurus izin usaha perdagangan?

B: Saya mengalami kendala yaitu Ketika upload berkas pada website itu gagal dan dikarenakan nomor induk kependudukan saya tidak sesuai

A: bagaimana komunikasi pelayanan surat izin usaha perdagangan yang diberikan oleh pegawai?

B: Komunikasi yang diberikan pegawai sudah cukup baik

A: Bagaimana pegawai menjelaskan prosedur perizinan usaha perdagangan?

B: alurnya rumit, dikarena kan Ketika sudah daftar online tetapi ada berkas yang saya upload itu ditolak sehingga saya harus memperbaiki dan dating ke kantor

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota  
Tangerang

A: Menurut bapak/ibu bagaimana kesiapan pegawai pelayanan surat izin usaha  
perdagangan?

B: sudah cukup baik kesiapan pegawai nya menurut saya

A: Apakah ada hambatan yang ditemui Ketika melakukan pelayanan surat izin  
usaha perdagangan?

B: Hambatan yang saya temui Ketika melakukan pendaftaran yaitu Ketika upload  
berkas. Ketika Upload saya tidak berhasil karena Nomor Induk Kependudukan  
saya tidak sesuai. Setelah saya datang ke kantor saya malah dialihkan kepada  
pelayanan disdukcapil.

A: Apakah petugas sudah memberikan pelayanan sesuai SOP?

B: Sudah memberikan pelayanan sesuai SOP

A: Menurut bapak/ibu bagaimana pelayanan petugas dalam mengatasi masalah  
yang dihadapi dalam pelayanan izin usaha perdagangan?

B: menurut saya, pegawai belum memberikan jawaban yang baik terhadap  
masalah yang saya hadapi



### LAMPIRAN 3 DOKUMENTASI

Dokumen dengan bapak Abdul Karim, S.H., M.SI selaku Sub Koordinator Pelayanan Perizinan Pemerintah di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tangerang



Dokumen dengan bapak Supardi selaku pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tangerang



Dokumen dengan Ibu Ririn selaku Pelaku Usaha



Dokumen dengan Ibu H Wati selaku Pelaku Usaha



## LAMPIRAN 4 HASIL TURNITIN

new bab 1-5 (2)

### ORIGINALITY REPORT



### PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://dpmptsp.tangerangkota.go.id">dpmptsp.tangerangkota.go.id</a> Internet Source	3%
2	<a href="http://repository.unas.ac.id">repository.unas.ac.id</a> Internet Source	2%
3	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	1%
4	<a href="http://repository.ar-raniry.ac.id">repository.ar-raniry.ac.id</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://perizinanonline.tangerangkota.go.id">perizinanonline.tangerangkota.go.id</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://widuri.raharja.info">widuri.raharja.info</a> Internet Source	1%
7	Submitted to UIN Ar-Raniry Student Paper	<1%
8	Submitted to Southville International School and Colleges Student Paper	<1%
9	<a href="http://dev.ukmindonesia.id">dev.ukmindonesia.id</a> Internet Source	<1%

## LAMPIRAN 5 DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Ismi Nabillah

Tempat, Tanggal Lahir : Tangerang, 27 April 2000

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

No Telepon : 0823 – 1744 – 4328

Alamat : Jl. Meteorologi no. 16 Rt 01 Rw 12 Tanah Tinggi  
Tangerang Kota Tangerang Banten, 15119

Riwayat Pendidikan

1. SDN Daan Mogot 1 : 2006 - 2012
2. SMPN 16 Kota Tangerang : 2012 - 2015
3. SMAN 6 Kota Tangerang : 2015 – 2018

