

**PENGARUH PENERAPAN *E-GOVERNMENT* TERHADAP  
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN USAHA  
PERDAGANGAN  
(Studi Kasus Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan  
Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh:**

**KHALIS SYUHADA**

**NIM. 160802067**

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH  
2021 M / 1442 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : KHALIS SYUHADA  
NIM : 160802067  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Tempat Tanggal Lahir : Banda Aceh, 14-12-1996  
Alamat : Jl. Cendrawasih, Peuniti, Kec. Baiturrahman, Kota Banda Aceh, Nanggroe Aceh Darussalam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penelitian skripsi ini, saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap karya ilmiah orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Bila kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenakan sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 1 Juli 2021

Yang Menyatakan,



**Khalis Syuhada**

NIM. 160802067

**PENGARUH PENERAPAN *E-GOVERNMENT* TERHADAP  
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN USAHA  
PERDAGANGAN (Studi Kasus Pada Dinas Penanaman Modal Dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh)**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh  
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana (S-1) dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

**KHALIS SYUHADA**

NIM. 160802067

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Disetujui untuk Munaqasyah Kan oleh :

Pembimbing I,

Pembimbing II,



**Eka Januar, M.Soc. Sc.**  
NIP. 198401012015031003



**Siti Nur Zalkha, M.Si**  
NIP. 199002282018032003

**PENGARUH PENERAPAN *E-GOVERNMENT* TERHADAP  
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN USAHA  
PERDAGANGAN  
(Studi Kasus Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan  
Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh)**

SKRIPSI

Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal : Kamis, 15 Juli 2021 M  
5 DzulHijjah 1442 H

Banda Aceh,  
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

Sekretaris

  
Eka Januar, M.Soc. Sc.  
NIP. 198401012015031003

  
Siti Nur Zalikha, M.Si  
NIP. 199002282018032003

Penguji I,

Penguji II,

  
Dr. Mahmuddin, M.Si.  
NIP. 197210201997031002

  
Dr. S. Amirulkamar, M.M., M.Si.  
NIP. 196110051982031007

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh

  
Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum.  
NIP. 197307232000032002

## ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada seberapa besar Pengaruh Penerapan *E-Government* terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan. Variabel independen yang digunakan yaitu penerapan *E-Government* sedangkan variabel dependennya berupa Kualitas Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan. Penelitian ini memiliki populasi sebanyak 555 responden, sedangkan sampel yang ditentukan pada penelitian ini adalah sebanyak 85 responden, kemudian penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Metode yang digunakan untuk menentukan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan metode *purposive sampling* atau *non-probability sampling* dengan kriteria sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pemohon izin usahanya yang bergerak pada sektor usaha perdagangan, serta responden merupakan pengguna langsung Aplikasi Perizinan Online yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan *software Smart PLS (Partial Least Square)* yang dapat menguji validitas dan reliabilitas serta pengujian hipotesis. Hasil dari penelitian ini adalah penerapan *e-Government* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kualitas Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan. Pengaruh penerapan *e-Government* terhadap kualitas Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan yaitu sebesar 36.7%, sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Faktor yang paling mempengaruhi dalam penerapan *e-Government* ini adalah Aplikasi Perizinan Online dikelola dengan baik oleh DPMPTSP Kota Banda Aceh sehingga menghasilkan perizinan yang cepat. Kesimpulannya adalah penerapan *e-Government* yang dijalankan oleh DPMPTSP Kota Banda Aceh terhadap peningkatan kualitas pelayanan perizinan usaha perdagangan sudah baik, dapat dilihat dari hasil analisis data penelitian yang telah dilakukan.

**Kata Kunci:** *E-Government*, Kualitas Pelayanan, Perizinan Usaha, DPMPTSP Kota Banda Aceh.

A R - R A N I R Y

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas semua rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan judul **“Pengaruh Penerapan *E-Government* Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan (Studi Kasus Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh)”**. Selanjutnya shalawat serta salam pada junjungan alam Nabi besar Muhammad SAW, beserta kepada keluarga, para sahabat, dan para alim ulama.

Adapun maksud dan tujuan dari penyusunan skripsi ini yaitu untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Dalam penulisan skripsi ini peneliti telah banyak mendapat bimbingan, dorongan semangat serta bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Warul Walidin, AK. MA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
2. Dr. Ernita Dewi, S.Ag, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.
3. Eka Januar, M.Soc., Sc, selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara.
4. Siti Nur Zalikha, M.Si. selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing, mendidik, memberikan saran dan motivasi serta mengarahkan peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen Ilmu Administrasi Negara yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama perkuliahan.

6. Teman-teman mahasiswa seangkatan 2016 yang saling bekerja sama dan saling membantu, memberi masukan untuk peneliti.
7. Serta yang teristimewa terima kasih yang setinggi-tingginya kepada kedua orang tua tercinta, yang telah mengasuh, mendidik, membimbing, membina, serta selalu menyertakan peneliti dengan do'a dan kepada seluruh keluarga yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

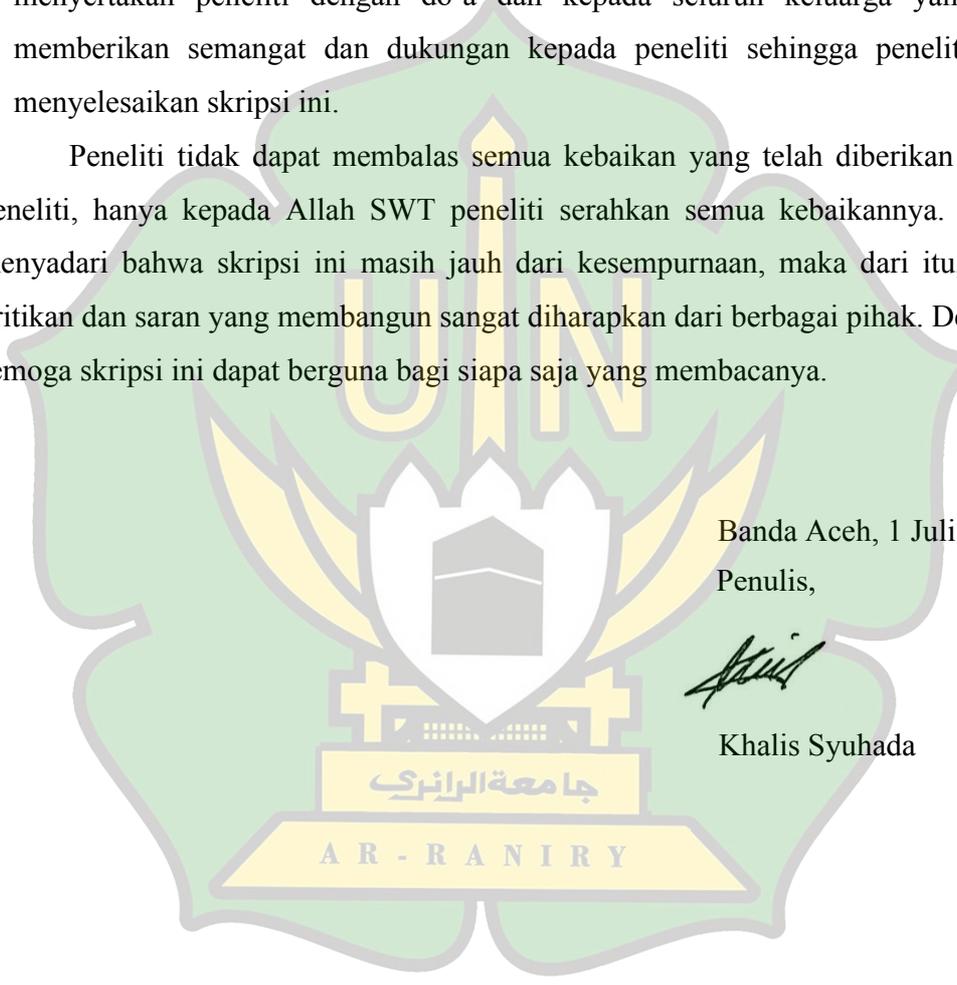
Peneliti tidak dapat membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti, hanya kepada Allah SWT peneliti serahkan semua kebaikannya. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka dari itu, segala kritikan dan saran yang membangun sangat diharapkan dari berbagai pihak. Demikian semoga skripsi ini dapat berguna bagi siapa saja yang membacanya.

Banda Aceh, 1 Juli 2021

Penulis,



Khalis Syuhada



جامعة الرانيري  
A R - R A N I R Y

## DAFTAR ISI

<b>LEMBARAN JUDUL .....</b>	<b>I</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN SIDANG .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Penjelasan Istilah.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Kajian Teori.....	13
2.2.1 Konsep <i>E-Government</i> .....	13
2.2.2 Teori Pelayanan Publik.....	21
2.2.3 Izin Usaha Perdagangan.....	24
2.3 Kerangka Berpikir.....	25
2.4 Hipotesis.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
3.1 Desain Penelitian.....	28
3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	28

3.3	Lokasi Penelitian dan Waktu Pengambilan.....	31
3.4	Populasi dan Sampel .....	31
3.4.1	Populasi.....	31
3.4.2	Sampel.....	32
3.5	Sumber Data.....	33
3.5.1	Angket.....	34
3.6	Teknik Pengumpulan data.....	37
3.7	Teknik Pengolahan Data .....	38
3.7.1	Uji Instrumen .....	38
3.8	Teknik Analisis Data.....	41
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	44
4.1.1	Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu .....	44
4.1.2	Hasil Pengumpulan Data.....	46
4.1.3	Hasil Pengolahan Data .....	51
4.1.3.1	Menilai Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	51
4.1.3.1.1	<i>Convergent Validity</i> .....	51
4.1.3.1.2	<i>Discriminant Validity</i> .....	54
4.1.3.1.3	<i>Composite Reliability</i> .....	57
4.1.3.1.4	<i>Cronbach's Alpha</i> .....	57
4.1.3.2	Evaluasi Model Struktural ( <i>Structural Model/Inner Model</i> ) ..	58
4.1.3.2.1	<i>R-Square</i> .....	59
4.1.3.2.2	Uji Hipotesis .....	60
4.2	Pengaruh Penerapan <i>E-Government</i> Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan .....	61
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>64</b>
5.1	Kesimpulan .....	64
5.2	Saran.....	65
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>69</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Rangking E-Government development negara Asia Tenggara .....	3
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel dan Indikatornya .....	30
Tabel 3.2	Sampel .....	34
Tabel 3.3	Komponen Unsur Yang Ditanyakan .....	35
Tabel 3.4	Skor Skala Likert .....	37
Tabel 3.5	Skor kategori Nilai Rendah, Sedang, dan Tinggi .....	38
Tabel 4.1	Karakteristik Jenis Kelamin .....	47
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	48
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	49
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	50
Tabel 4.5	<i>Outer Loading</i> .....	53
Tabel 4.6	<i>Cross Loading</i> .....	55
Tabel 4.7	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	56
Tabel 4.8	<i>Composite Reliability</i> .....	57
Tabel 4.9	<i>Cronbach's Alpha</i> .....	58
Tabel 4.10	<i>R-Square</i> .....	60
Tabel 4.11	<i>Result For InnerWeight</i> .....	60
Tabel 4.12	Jumlah Pemohon Izin Usaha Perdagangan .....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Dimensi e-govqual .....	24
Gambar 2.2	Kerangka Berpikir .....	26
Gambar 4.1	Struktur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Banda Aceh .....	46
Gambar 4.2	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Gambar 4.3	Diagram Responden Berdasarkan Usia .....	48
Gambar 4.4	Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	49
Gambar 4.5	Diagram Karakteristik Pekerjaan .....	51
Gambar 4.6	<i>Outer Model</i> Uji ke-1 .....	52
Gambar 4.7	<i>Outer Model</i> Uji ke-2 .....	53
Gambar 4.8	<i>Inner Model</i> .....	59

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keputusan Pembimbing Skripsi.....	69
Lampiran 2: Surat Izin Penelitian .....	70
Lampiran 3: Kuesioner Penelitian.....	71
Lampiran 4: Surat Rekomendasi Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh .....	75
Lampiran 5: Surat Balasan Penelitian dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh .....	77
Lampiran 6: Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu .....	78
Lampiran 7: Karakteristik Responden .....	79
Lampiran 8: Hasil Model Pengukuran (Outer Model) .....	81
Lampiran 9: Hasil Evaluasi Model Struktural (Structural Model/Inner Model).....	84
Lampiran 10: Tabulasi Jawaban Responden .....	85
Lampiran 11: Dokumentasi .....	88
Lampiran 12: Daftar Riwayat Hidup Peneliti .....	89

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini, dunia sedang diguncang dengan revolusi industri, salah satu dampaknya ada pada perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat maju dan pesat. Teknologi telah menjadi suatu kebutuhan bagi setiap individu dan kelompok untuk mengikuti perkembangan zaman, dengan teknologi pekerjaan yang manusia lakukan akan lebih mudah dan cepat selesai.<sup>1</sup>

Kemudahan dalam memperoleh pelayanan publik adalah salah satu hal yang diinginkan oleh masyarakat, hal ini juga upaya dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*Good Government*). Setiap negara yang ada dunia dalam menjalankan pemerintahannya telah memanfaatkan teknologi sebagai manajemen negaranya. Kecanggihan teknologi tersebut membuat pemerintah Indonesia merancang suatu sistem manajemen berbasis teknologi yang merata, mulai dari tingkat pusat hingga ke daerah. Penggunaan teknologi seperti internet akan memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan pemerintah. Penggunaan teknologi yang membuat penyediaan pelayanan publik menjadi lebih baik dan meningkatkan kualitas operasionalnya semakin cepat biasanya disebut dengan *e-government*.<sup>2</sup>

Pengimplementasian teknologi informasi di Indonesia diatur dalam Instruksi

---

<sup>1</sup> Heryana, Toni. 2013. *Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Pelaksanaan Tata Kelola Pemerintahan*. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, Volume 1 Nomor 1.

<sup>2</sup> Edwar, "Strategi Mengembangkan E-Government Untuk Pemerintahan Daerah" *Jurnal Sains dan Teknologi Informasi*, Vol. 1, No. 1, Juni

Presiden No.3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* yang merupakan bukti nyata pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui *e-government*.<sup>3</sup>

Pentingnya penerapan *e-government* dilaksanakan alasannya adalah jika menggunakan cara tradisional interaksi antara masyarakat atau institusi pemerintahan lainnya dengan badan pemerintah yang dilakukan, biasanya akan berlangsung pada kantor-kantor pemerintahan atau pertemuan tatap muka langsung di titik-titik tertentu. Tetapi dengan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), ini mendekatkan setiap masyarakat kepada pusat-pusat layanan, seperti pemerintah sebagai pemberi layanan dan masyarakat penerima layanan tanpa tatap muka langsung. Melalui *e-government* pelayanan publik menjadi transparan, proses dari pelayanan dapat diketahui, dengan hal tersebut akuntabel pun dapat terwujud dan juga hal-hal yang menyimpang terhindarkan sehingga pelayanan menjadi efektif dan efisien.<sup>4</sup>

Tetapi nyatanya Indonesia secara global dalam pelaksanaan *e-government* dibandingkan negara Asia Tenggara lain, peringkatnya menduduki peringkat ke-7 masih di bawah Thailand, Filipina, Vietnam, Brunei, Malaysia, dan Singapura serta

---

<sup>3</sup> Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*

<sup>4</sup> Edwi Arief Sosiawan (2008) "*Tantangan Dan Hambatan Dalam Implementasi E-Government Di Indonesia*" semnasIF 2008, Yogyakarta

posisi ke-92 dari seluruh dunia walaupun indeks per tahun 2012 menunjukkan rangkingnya meningkat sebanyak 12 angka, data tersebut dapat dilihat di bawah ini.<sup>5</sup>

**Tabel 1.1.**  
**Rangking *E-Government development* negara Asia Tenggara**

No.	Negara	E-Government development di Asia Tenggara	
		2010	2012
1.	Singapura	11	10
1.	Malaysia	32	40
2.	Brunei	68	54
3.	Vietnam	90	83
4.	Filipina	78	88
5.	Thailand	76	92
6.	Indonesia	109	97
7.	Laos	151	153
8.	Kamboja	140	155
9.	Myanmar	141	160
10.	Timor Leste	162	170

**Sumber:** *United State, 2012*

Pernyataan tabel di atas akan menjadi pertanyaan bagaimana pelaksanaan atau penyelenggaraan *e-government* di Indonesia. Dengan peringkat tersebut peneliti berasumsi bahwa dalam penerapan *e-government* di Indonesia terutama masyarakat sebagai pengguna layanan pasti memiliki hambatan untuk memanfaatkan teknologi dalam menerima pelayanan pemerintah melalui media online. Peneliti memiliki dua

<sup>5</sup> United Nations (2012) “*United Nations E-Government Survey 2012*”, New York, hal.27

asumsi terkait hal tersebut; yang pertama kurangnya sosialisasi dari pemerintah terkait tata cara penggunaan aplikasi pelayanan dari pemerintah, sehingga masyarakat bingung bagaimana cara mengoperasikannya. Yang kedua; kemampuan atau keinginan masyarakat itu sendiri untuk memahami bagaimana cara mengoperasi aplikasi pelayanan dari pemerintah yang disediakan.

Kota Banda Aceh sebagai ibu kota provinsi tentunya akan terus meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu lembaga pemerintah yang menerapkan *e-government* di Banda Aceh adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh. DPMPTSP Kota Banda Aceh dibentuk oleh Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 56 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Tata Kerja DPMPTSP. Kemudian dikuatkan dengan Qanun Kota Banda Aceh Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banda Aceh.<sup>6</sup> Selanjutnya Pemerintah Kota (Pemko) Banda Aceh secara resmi meluncurkan Aplikasi Perizinan Online, 9 februari 2015 di Aula Lantai IV Balai Kota Banda Aceh. Aplikasi Perizinan Online yang diluncurkan oleh Pemkot merupakan bukti nyata pemerintah kota mendukung pemerintah pusat dalam mengembangkan penerapan *e-government* yang akan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia dan Kota Banda Aceh itu sendiri.<sup>7</sup> Penggunaan Aplikasi perizinan yang diakses melalui web ini akan mengupayakan pemberian perizinan yang lebih cepat,

---

<sup>6</sup> <http://DPM-PTSP.bandaacehkota.go.id/profile>. Diakses tanggal 11-09-2020

<sup>7</sup> <https://acehnews.net/kpptsb-banda-aceh-akan-luncurkan-perizinan-online/.11-09-2020>

mudah dan transparan. Melalui aplikasi ini masyarakat dapat mengirim dokumen persyaratan sesuai dengan jenis perizinan yang diinginkan, pemohon izin juga dapat mengetahui status permohonan perizinan yang mereka ajukan secara realtime.<sup>8</sup> Hampir sepenuhnya pendekatan yang dilakukan pada penjelasan di atas melalui media daring, sehingga masyarakat tidak perlu datang ke dinas terkait.

Berdasarkan pengamatan sementara, peneliti menemukan beberapa masalah yang menunjukkan penerapan *e-government* atau pelayanan online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh masih kurang optimal, alasannya antara lain:

1. Proses pelayanan perizinan online hanya melalui *Web*, masih belum bisa menggunakan aplikasi yang dapat diunduh pada perangkat android atau *Smartphone*.
2. Belum optimalnya dalam proses mengupload dokumen berkas persyaratan bagi pemohon yang ingin mendaftar perizinan usahanya. Pemohon izin diharuskan scan terdahulu dokumen berkas persyaratan menjadi format *softcopy* agar bisa diupload pada website perizinan online, hal tersebut membuat pemohon izin yang kurang mengerti cara mengoperasikan PC (*Personal Computer*) akan lebih memilih pelayanan secara *offline*.<sup>9</sup>

Berdasarkan kondisi yang telah dikemukakan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Penerapan *E-Government*

---

<sup>8</sup> Perizinan Online Pemerintah Kota Banda Aceh, “Aplikasi Perizinan Online” Banda Aceh, <http://perizinan.bandaacehkota.go.id/public-aplikasi.html> Diakses tanggal 11-09-2020

<sup>9</sup> Wawancara dengan M. fadil Sahminan selaku pemohon izin usaha, pada tanggal 21-09-2020

Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan (Studi Kasus Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh)”.  
A R - R A N I R Y

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dari penjelasan latar belakang masalah di atas, maka peneliti mengidentifikasi masalah yang akan dijadikan bahan untuk penelitian yaitu:

1. Pelaksanaan *e-government* di Indonesia masih kurang dikembangkan oleh pemerintah Indonesia jika dibandingkan negara asia tenggara lainnya.
2. Proses pelayanan perizinan online hanya melalui *Web*, masih belum bisa menggunakan aplikasi yang dapat diunduh pada perangkat android atau *Smartphone*.
3. Belum optimalnya dalam proses mengupload dokumen berkas persyaratan bagi pemohon yang ingin mendaftar perizinan usahanya.
4. Masih rendahnya masyarakat yang memanfaatkan aplikasi perizinan online yang dikembangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh.

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka yang jadi permasalahan yang akan dibahas yaitu :

1. Apakah terdapat pengaruh penerapan *e-government* terhadap peningkatan kualitas pelayanan perizinan usaha perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh?
2. Seberapa besar pengaruh penerapan *e-government* terhadap peningkatan

kualitas pelayanan perizinan usaha perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh?

3. Faktor apa yang paling berpengaruh penerapan *e-government* terhadap peningkatan kualitas pelayanan perizinan usaha perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh?

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan peneliti melakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh penerapan *e-government* terhadap peningkatan kualitas pelayanan perizinan usaha perdagangan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh.
2. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh penerapan *e-government* terhadap peningkatan kualitas pelayanan perizinan usaha perdagangan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh.
3. Untuk menganalisis faktor apa yang paling berpengaruh penerapan *e-government* terhadap peningkatan kualitas pelayanan perizinan usaha perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Dalam kegunaan teoritis, yang pertama; hasil dari penelitian ini saya harapkan dapat memperkaya teori dan konsep ilmu administrasi negara pada umumnya. Yang kedua; untuk mahasiswa dan pihak-pihak lain dengan hasil dari penelitian ini mudah-mudahan akan menjadi literatur bagi mereka yang melakukan penelitian yang sejenis. Dan yang ketiga; diharapkan ini akan menjadi sumbangan pemikiran dalam hal pengembangan ilmu pengetahuan pada penyelenggaraan pemerintah khususnya di era *e-government* ini.

Kegunaan praktis hasil dari penelitian ini diharapkan, yang pertama; mampu memberi sumbangan pemikiran terhadap peningkatan kualitas pelayanan perizinan usaha perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh. Kedua; bagi peneliti diharapkan dapat menambah wawasan, kreativitas dan memperoleh pengalaman dalam mengaplikasi teori dan praktek untuk mempersiapkan diri dalam menghadapi tugas-tugas di masa yang akan datang.

## 1.6 Penjelasan Istilah

Peneliti akan menjelaskan istilah-istilah dalam penelitian ini untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi dari penelitian ini, istilah-istilah tersebut sebagai berikut:

### a. *E-Government*

*E-government* menurut Inpres Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 yaitu upaya mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis

elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien.

b. Elemen Sukses Pengembangan *E-Government*

Elemen-elemen tersebut adalah *Support* (dukungan), *Capacity* (keberdayaan), dan *Value* (manfaat).

c. Kualitas Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban

d. *e-Govqual*

*E-Govqual* merupakan kerangka dimensi untuk penilaian kualitas pelayanan *e-government*. *E-govqual* mempunyai enam dimensi, yaitu; *Ease of Use* (kemudahan penggunaan), *Trust* (kepercayaan), *Functionality of the interaction environment* (fungsionalitas dari interaksi lingkungan), *Reliability* (keandalan), *Content And appearance of information* (isi dan tampilan informasi), dan *Citizen support* (pendukung).

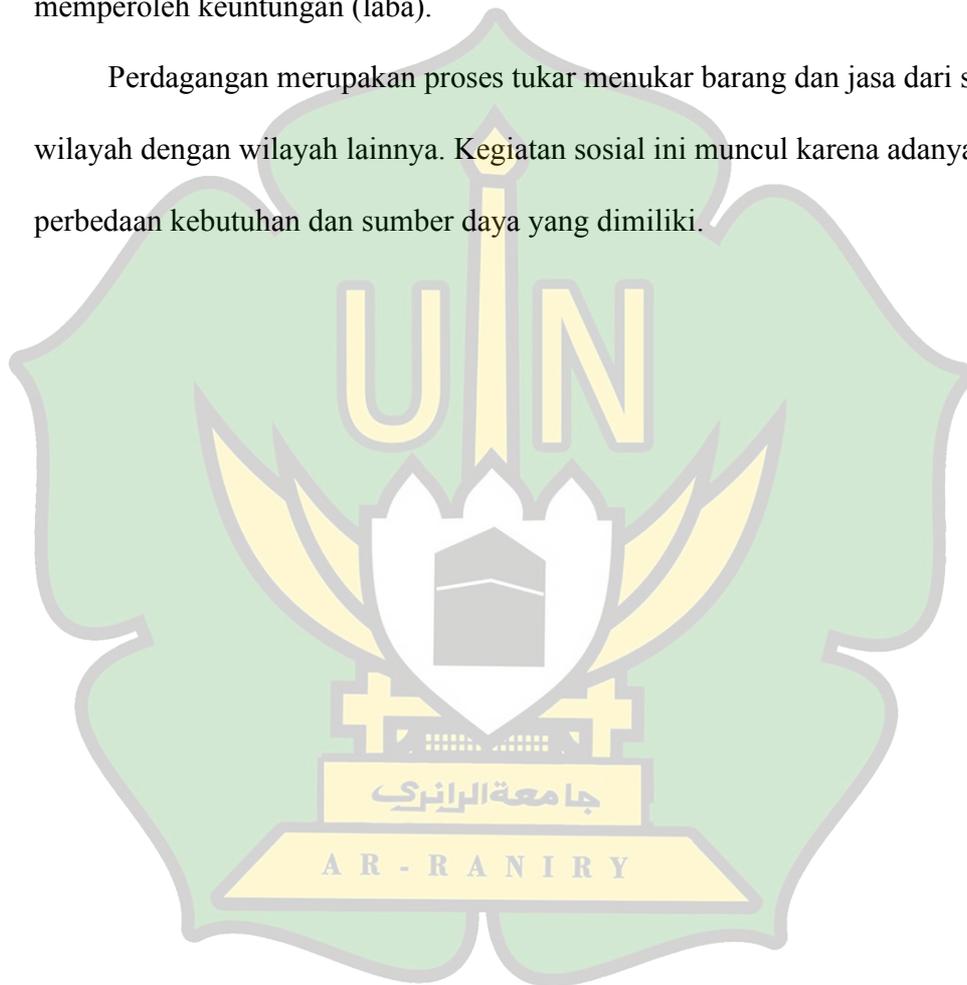
e. Izin

Atmosudirdjo dalam Pudyatmoko mengatakan bahwa “izin (vergunning) adalah suatu penetapan yang merupakan dispensasi pada suatu larangan oleh undang-undang.

f. Usaha Perdagangan.

Usaha adalah setiap tindakan, kegiatan atau perbuatan apapun dalam bidang perekonomian yang dilakukan oleh setiap pengusaha untuk tujuan memperoleh keuntungan (laba).

Perdagangan merupakan proses tukar menukar barang dan jasa dari suatu wilayah dengan wilayah lainnya. Kegiatan sosial ini muncul karena adanya perbedaan kebutuhan dan sumber daya yang dimiliki.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Hasil dari penelitian terdahulu akan digunakan sebagai gambaran yang akan membantu pembaca memahami penelitian ini. Selain dapat menambah wawasan peneliti, penelitian terdahulu dapat memberitahukan persamaan dan perbedaan dan faktor-faktor lainnya untuk dijadikan sebagai landasan kajian penelitian ini. Di bawah ini peneliti mengambil penelitian terdahulu, sebagai berikut:

Pertama, penelitian oleh Berlian Maulidya Izzati, dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Publik *E-Government (Government To Citizen)* Terhadap Penciptaan *Public Value* (Studi Kasus: Kota Surabaya)” menggunakan metode penelitian kuantitatif dalam menganalisis data. Hasil dari penelitian tersebut terdapat keterkaitan positif antara *quality of public service* dengan penciptaan *public value*. Faktor yang terbukti signifikan mempengaruhi *quality of public service* in *e-government* adalah *information quality*. Dua aspek utama yang dapat menjadi perhatian pemerintah dalam penciptaan *public value* adalah *quality of public service* dan *effective of public organization*. Efektivitas kinerja organisasi pemerintahan dapat mendukung terciptanya *public value* yang mencakup aspek *organizational efficiency*, *openness* dan *responsiveness*.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Berlian Maulidya Izzati, 2017, *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Publik E-Government (Government To Citizen) Terhadap Penciptaan Public Value (Studi Kasus: Kota Surabaya)*”.

Kedua, penelitian dari Raharwindy Kharisma Sudrajat, Endah Setyowati, dan Sukanto, dengan judul “Efektivitas Penyelenggaraan *E-Government* Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang”, menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari kesimpulan penelitian terdahulu ini adalah: *Pertama*, tujuan *e-government* di atas, BP2T Kota Malang sudah membuat jaringan informasi yang dapat diakses secara bebas dan dimanapun dengan melalui website perizinan, yang mana di dalam website perizinan tersebut terdapat beberapa fasilitas mengenai pelayanan perizinan serta informasi mengenai pelayanan perizinan. *Kedua*, hubungan yang interaktif dengan dunia usaha. *Ketiga*, pada BP2T Kota Malang telah menyiapkan fasilitas untuk melakukan komunikasi dengan lembaga-lembaga lain yang bisa melalui email maupun telepon seluler, ataupun bisa mengunjungi website perizinan. *Ketiga*, pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom. Adapun untuk faktor penghambat penyelenggaraan *e-government* pada BP2T Kota Malang, yaitu: 1) Penyelenggaraan pelayanan perizinan yang masih semi konvensional. 2) Belum adanya peraturan mengenai penyelenggaraan perizinan dengan menggunakan *e-government*. 3) Masih adanya kekurangan infrastruktur seperti belum adanya digital signature dan *wifi hotspot* yang hanya digunakan oleh BP2T Kota Malang (tidak gratis untuk masyarakat).<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Raharwindy Kharisma Sudrajat, Endah Setyowati, dan Sukanto, “Efektivitas

Ketiga, penelitian oleh Toni Heryana dan Sari Kartika Dewi, dengan judul "Pengaruh Penerapan *E-Government* Terhadap Pelaksanaan Tata Kelola Pemerintah Di Pemerintah Kabupaten Cianjur". Metode penelitian adalah menggunakan metode deskriptif, jenis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah data primer yang berupa kuesioner yang diberikan kepada responden. Hasil dari penelitian tersebut yaitu: Pertama, Penerapan *e-government* pada sebagian besar Dinas, Badan dan Kantor di Kabupaten Cianjur sudah baik, terlihat bahwa rata-rata skor tanggapan responden pada umumnya masuk dalam kategori baik. Kedua, Pelaksanaan tata kelola pemerintahan pada sebagian besar Dinas, Badan dan Kantor di Kabupaten Cianjur sudah sangat baik. Terakhir, penerapan *e-government* memberikan pengaruh sebesar 78,5% terhadap pelaksanaan tata kelola pemerintah di Kabupaten Cianjur.

## **2.2 Kajian Teori**

### **2.2.1 Konsep *E-Government***

*E-government* memiliki banyak ragam definisi, konsep pemahaman *e-government* pasti dimiliki oleh setiap negara dan tidak terpisahkan bagi negara yang menerapkan konsep ini. World Bank mendefinisikan *e-government* yaitu memanfaatkan TIK (teknologi informasi dan komunikasi) yang dilakukan oleh pemerintah, contohnya internet dan komputer sebagai media dukungan memberi pelayanan kepada masyarakat, perusahaan swasta, dan interaksi kepada badan negara

lainnya.<sup>12</sup> Pengertian *e-government* menurut Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 yaitu upaya mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien.<sup>13</sup>

### 2.2.1.1 Kategori *E-Government*

Menurut Indrajit ada 4 kategori yang berlaku di dalam *e-government* itu sendiri, kategori tersebut adalah:<sup>14</sup>

1. *Government to Citizen*
2. *Government to Business*
3. *Government to Government*
4. *Government to Employees*

Berikut penjelasan dari kategori *e-government* adalah sebagai berikut:

1. *Government to Citizen*

Di mana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat.

2. *Government to Business*

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintah adalah membentuk lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara

<sup>12</sup> UNPAN, *World Bank Report*.

<sup>13</sup> Instruksi presiden republik indonesia nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Hal 3

<sup>14</sup> Indrajit, 2016, "*Konsep dan Strategi Electronic Government*", hal.24

dapat berjalan sebagaimana mestinya. Contoh dari pengaplikasian kategori ini, diantaranya:

- a. Perizinan Usaha, dan
- b. Pembayaran Pajak.

### 3. *Government to Government*

Kebutuhan untuk berinteraksi antara satu pemerintah dengan pemerintah lain di setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diploma semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama. Contoh dari pengaplikasian kategori ini, diantaranya:

- a. Koordinasi kepegawaian, dan
- b. Koordinasi dan konsolidasi anggaran.

### 4. *Government to Employees*

Pada akhirnya, aplikasi *e-government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai atau karyawan pemerintah yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayanan masyarakat.

#### **2.2.1.2 Tujuan dan Manfaat *E-Government***

Tujuan dasar yang ingin dicapai dengan penerapan *e-government* ini adalah memberi pelayanan yang sederhana, murah dan efektif dengan tidak adanya antrian

yang panjang. Sehingga tujuan yang mendasar dari penerapan *e-government* adalah sebagai berikut:<sup>15</sup>

1. Meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi dalam penyelenggaraan pemerintah.
2. Terciptanya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif.
3. Dapat memperbaiki organisasi, sistem manajemen, serta proses kerja pemerintah.

Mengimplementasikan konsep *e-government* telah dilakukan oleh negara terdepan seperti Amerika dan Inggris, Al Gore dan Tony Blair telah menggambarkan dengan terperinci dan jelas mengenai manfaat dari penerapan konsep *e-government* bagi negara yang menerapkannya, manfaatnya yaitu :<sup>16</sup>

1. Memperbaiki mutu pelayanan publik terhadap stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
3. Mengurangi biaya administrasi, relasi, dan interaksi secara besar yang

---

<sup>15</sup> Departemen Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. 2004. *Blueprint Sistem Aplikasi e-Government Bagi Lembaga Pemerintah Daerah*. Jakarta. Hal-21

<sup>16</sup> Indrajit, 2016, "*Konsep dan Strategi Electronic Government*", hal. 6

dikeluarkan oleh pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.

4. Adanya peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
5. Menciptakan sebuah lingkungan baru yang dapat secara cepat dan tepat menangani berbagai permasalahan yang dihadapi sesuai dengan perubahan global dan trend yang ada.
6. Melibatkan masyarakat dan pihak swasta sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

### **2.2.1.3 Elemen Sukses Pengembangan *E-Government***

Dari hasil riset yang dilakukan oleh Harvard JFK School of Government, ada tiga elemen sukses yang dapat mempengaruhi dalam menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik. Elemen-elemen tersebut adalah *Support*, *Capacity*, dan *Value*.<sup>17</sup>

#### **1. *Element Support***

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (*intent*) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk

---

<sup>17</sup> Indrajit, 2016, “*Konsep dan Strategi Electronic Government*”, hlm11

benar-benar menerapkan konsep *e-government*, bukan hanya sekedar mengikuti trend atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *e-government*. Tanpa adanya unsur “*political will*” ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* dapat berjalan dengan mulus. Karena budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen “top down”, maka jelas dukungan implementasi program *e-government* yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi (Presiden dan para Menteri) sebelum merambat ke level-level di bawahnya (Eselon 1, Eselon 2, Eselon 3, dan seterusnya). Yang dimaksud dengan dukungan di sini juga bukanlah hanya pada omongan semata, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk hal-hal sebagai berikut:

1. Disepakatinya kerangka *e-government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain diperlakukan.
2. Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tatanan pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral.
3. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-government* (seperti adanya Undang Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas, ditugaskannya lembaga-lembaga khusus – misalnya kantor e-Envoy –

sebagai penanggung jawab utama, disusunnya aturan main kerjasama dengan swasta, dan lain sebagainya).

4. Disosialisasikannya konsep *e-government* secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

## 2. *Element Capacity*

Yang dimaksud dengan *Element Capacity* adalah unsur keberdayaan atau kemampuan dari pemerintah dalam menerapkan *e-government* menjadi kenyataan. Hal yang harus dimiliki oleh pemerintah terkait elemen ini adalah:

1. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government* yang berkaitan dengan sumber daya finansial.
2. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e-government*.
3. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan

Perlu diperhatikan di sini bahwa ketiadaan satu atau lebih elemen prasyarat tersebut janganlah dijadikan alasan tertundanya sebuah pemerintah tertentu dalam usahanya untuk menerapkan *e-government*, terlebih-lebih karena banyaknya fasilitas

dan sumber daya krusial yang berada di luar jangkauan (wilayah kontrol) pemerintah. Justru pemerintah harus mencari cara yang efektif agar dalam waktu tepat dapat memiliki ketiga prasyarat tersebut, misalnya melalui usaha-usaha kerja sama dengan swasta, bermitra dengan pemerintah daerah/negara tetangga, merekrut SDM terbaik dari sektor non publik, mengalih dayakan (outsourcing) berbagai teknologi yang tidak dimiliki, dan lain sebagainya.

### 3. *Element Value*

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*). Berbagai inisiatif *e-government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut; dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (*demand side*). Untuk itulah maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan value (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya. Salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat justru akan mendatangkan bumerang bagi pemerintah yang akan semakin mempersulit meneruskan usaha mengembangkan konsep *e-government*.

Perpaduan antara ketiga elemen terpenting di atas akan membentuk sebuah pusat syaraf jaringan *e-government* yang akan merupakan kunci sukses utama penjamin keberhasilan. Atau dengan kata lain, pengalaman memperlihatkan bahwa jika elemen yang menjadi fokus sebuah pemerintah yang harus berusaha menerapkan konsep *e-government* berada di luar area tersebut (ketiga elemen pembentuk nexus) tersebut, maka probabilitas kegagalan proyek tersebut akan tinggi.

## **2.2.2 Teori Pelayanan Publik**

### **2.2.2.1 Konsep Pelayanan Publik**

Menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan 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.<sup>18</sup>

### **2.2.2.2 Pelayanan**

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.<sup>19</sup>

### **2.2.2.3 Kualitas Pelayanan**

---

<sup>18</sup> UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bab 1, pasal 1, ayat 1.

<sup>19</sup> Ibid.

Kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi, konvensional dan strategis salah satunya. Konvensional menggambarkan karakteristik, seperti: *Performance* (kinerja), *reliability* (keandalan), *ease of use* (mudah dalam penggunaan), *esthetics* (estetika). Sedangkan dalam definisi strategis bahwa kualitas adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the need customers*).<sup>20</sup>

#### 2.2.2.4 Kualitas Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban.<sup>21</sup>

#### 2.2.2.5 E-GovQual

*E-Govqual* merupakan kerangka dimensi untuk penilaian kualitas pelayanan yang merupakan hasil beberapa penelitian tentang kualitas *e-government* yang dimasukkan ke dalam enam kriteria utama yang dikenal dengan dimensi kualitas pelayanan *e-government*. *E-govqual* mempunyai enam dimensi, yaitu:<sup>22</sup>

1. *Ease of Use* (kemudahan penggunaan)

Seberapa mudah *e-government* ini bagi masyarakat untuk bisa berinteraksi.

---

<sup>20</sup> Muchlis, 2015, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Wonosari (Studi Pelayanan e-KTP di Kecamatan Wonosari)", Universitas Muhammadiyah Gorontalo, Skripsi, hlm. 7, [http://repository.umgo.ac.id/index.php?p=show\\_detail&id=148](http://repository.umgo.ac.id/index.php?p=show_detail&id=148). Akses 13-08-2020

<sup>21</sup> Sinambela, Lijan Poltak, 2014, "Reformasi Pelayanan Publik", Bumi Aksara, Jakarta.hal.6

<sup>22</sup> Xenia Papadomichelaki and Gregoris Mentzas, "eGovQual: A multiple- item scale for assessing e-government service quality," Elsevier, pp. 98-109, 2011.

2. *Trust* (kepercayaan)

Trust dapat diartikan bagaimana kepercayaan atau keraguan selama proses layanan berlangsung secara online.

3. *Functionality of the interaction environment* (fungsionalitas dari interaksi lingkungan)

Dimensi yang dapat diartikan bagaimana peran internal dari pihak pengelola menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

4. *Reliability* (keandalan)

Reliability dapat diartikan sebagai kepercayaan masyarakat terhadap *e-government* mengenai layanan pengiriman yang benar dan tepat waktu. Istilah meliputi fungsi teknis yang benar (aksesibilitas dan ketersediaan) dan layanan yang akurasinya sangat menjanjikan.

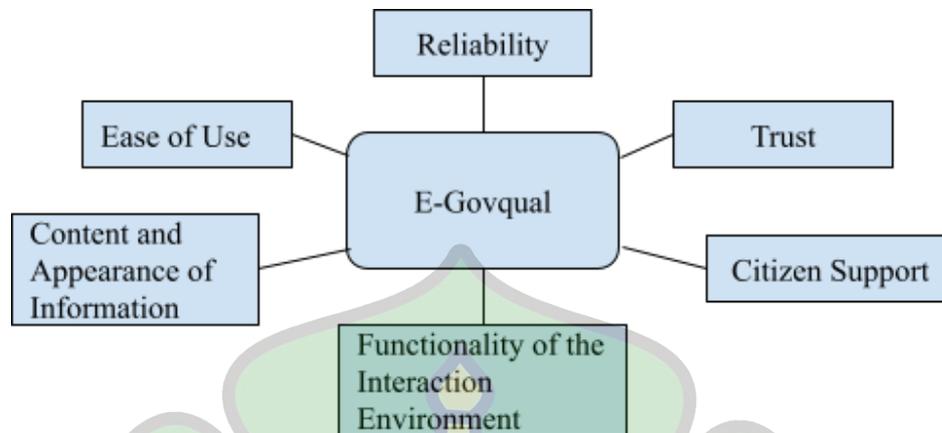
5. *Content and appearance of information* (isi dan tampilan informasi)

Dimensi yang bisa diartikan bagaimana kualitas dari informasi yang disediakan. Kualitas informasi meliputi penggunaan warna, grafis dan ukuran halaman website yang tepat.

6. *Citizen support* (pendukung)

Citizen support yaitu fitur apa saja yang sudah disediakan dalam website untuk membantu pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan.

Gambar 1.1 Dimensi e-govqual



## 2.2.3 Izin Usaha Perdagangan

### 2.2.3.1 Pengertian Izin

Menurut Mr. N.M Spelt dan Prof. Mr. J.B.J.M. ten Berge dalam Pudyatmoko, izin merupakan suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan larangan perundang-undangan (izin dalam arti sempit). Berdasarkan apa yang dikatakan oleh Spelt dan ten Berge, dalam izin dapat dipahami bahwa suatu pihak tidak dapat melakukan sesuatu kecuali diizinkan. Artinya, kemungkinan untuk seseorang atau suatu pihak tertutup kecuali diizinkan oleh pemerintah. Dengan demikian, pemerintah mengikatkan perannya dalam kegiatan yang dilakukan oleh orang atau pihak yang bersangkutan.<sup>23</sup>

Atmosudirdjo dalam Pudyatmoko mengatakan bahwa “izin (vergunning) adalah suatu penetapan yang merupakan dispensasi pada suatu larangan oleh undang-undang. Pada umumnya pasal undang-undang yang berbunyi, "Dilarang tanpa izin...

<sup>23</sup> Y. Sri Pudyatmoko, Perizinan Problem Dan Upaya Pembenahan, Jakarta:Grasindo, 2009. Hlm 7

(melakukan)... dan seterusnya." Selanjutnya, larangan tersebut diikuti dengan perincian syarat-syarat, kriteria, dan sebagainya yang perlu dipenuhi oleh pemohon untuk memperoleh dispensasi dari larangan, disertai dengan penetapan prosedur dan petunjuk pelaksanaan (juklak) kepada pejabat-pejabat administrasi negara."<sup>24</sup>

### 2.2.3.2 Pengertian Usaha Perdagangan

Menurut Rachmadi Usman pengertian usaha adalah setiap tindakan, kegiatan atau perbuatan apapun dalam bidang perekonomian yang dilakukan oleh setiap pengusaha untuk tujuan memperoleh keuntungan (laba). Pengertian Pengusaha adalah setiap orang atau persekutuan atau badan hukum yang menjalankan suatu jenis perusahaan.<sup>25</sup>

Adapun pendapat ahli menurut Bambang Utoyo Perdagangan merupakan proses tukar menukar barang dan jasa dari suatu wilayah dengan wilayah lainnya. Kegiatan sosial ini muncul karena adanya perbedaan kebutuhan dan sumber daya yang dimiliki.<sup>26</sup>

## 2.3 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah gambaran alur atau cara berpikir peneliti dalam merumuskan langkah-langkah terkait untuk mempermudah memahami persoalan yang diteliti, maka peneliti menampilkan suatu kerangka pemikiran terkait dengan

---

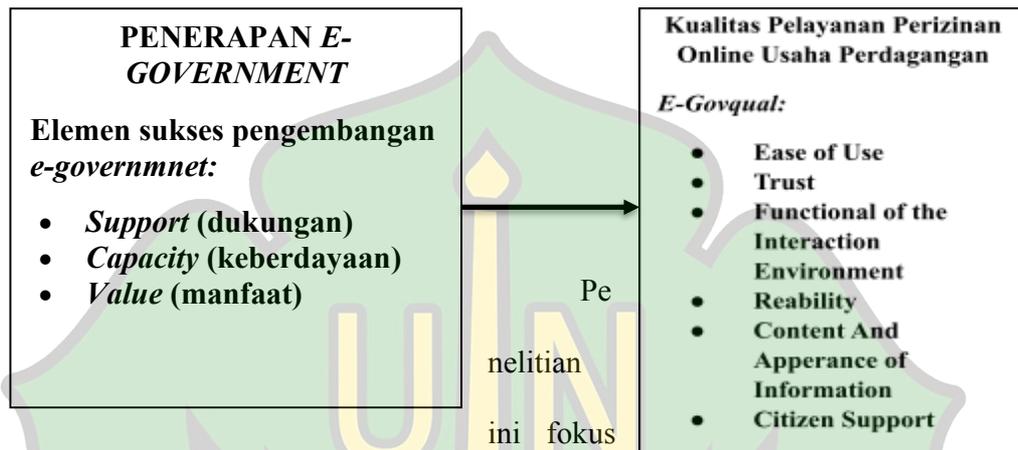
<sup>24</sup> Ibid.

<sup>25</sup> Usman, Rachmadi. Hukum Persaingan Usaha di Indonesia. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2004. hlm 5

<sup>26</sup> Bambang Utoyo. 2009. Geografi Membuka Cakrawala Dunia. Pusat Perbukuan. Departemen Pendidikan Nasional.

penelitian ini. Model penelitian dalam gambar berikut merupakan alur pemikiran dalam menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen:

**Gambar 2.1. Kerangka Berpikir**



kepada menganalisis pengaruh penerapan *e-government* terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh. Peneliti menggunakan teori yang dijelaskan oleh Indrajit mengenai unsur-unsur penting dalam pelaksanaan *e-government*, unsur-unsur tersebut adalah *support, capacity dan value*.

#### 2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan pandangan atau gambaran sementara terkait jawaban atas permasalahan yang dipelajari. Gambaran sementara ini merupakan bentuk yang bersifat praduga karena masih diperlukan verifikasi berupa pembuktian kebenarannya terlebih dahulu melalui sebuah penelitian dengan menggunakan teknik analisis tertentu. Menurut Sugiyono hipotesis adalah jawaban sementara terkait rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan

berlandaskan terhadap teori yang relevan, belum teruji secara empiris berdasarkan fakta.<sup>27</sup> Berdasarkan penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran di atas maka peneliti mengemukakan bahwa: ***“Terdapat Pengaruh Yang Positif Antara Penerapan E-Government Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan”***. Jika:

H0 : Penerapan *e-government* tidak berpengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan perizinan usaha perdagangan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh.

H1 : Penerapan *e-government* berpengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan perizinan usaha perdagangan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh.

---

<sup>27</sup> Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif: Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, interpretif, interaktif, dan konstruktif*. Bandung: Alfabeta. Hal. 89

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Desain Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif yang akan memberikan gambaran hubungan antara berbagai variabel. Metode kuantitatif adalah metode positivistik karena berlandaskan pada filsafat positivisme. Metode ini sebagai metode ilmiah/scientific karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, objektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode kuantitatif yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis yang bersifat kuantitatif statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>28</sup> Sedangkan deskriptif adalah suatu rumusan masalah yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri). Jadi dalam penelitian tidak membuat perbandingan variabel itu pada sampel yang lain, dan mencari hubungan variabel itu dengan variabel yang lain.<sup>29</sup>

#### 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian

---

<sup>28</sup> Sugiyono, 2018, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*”, Alfabeta, Bandung. Hlm. 7

<sup>29</sup> Ibid, hlm. 35

Tujuan dari definisi operasional sebagai petunjuk untuk peneliti dapat menjelaskan tentang variabel yang akan diteliti. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana koordinasi pemerintah setelah pelaksanaan *e-government* yang telah dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di DPM-PTSP. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori yang telah dikemukakan oleh Indrajit yaitu 3 unsur untuk pelaksanaan *e-government* yang baik, antara lain: *Support*, *Capacity* dan *Value*, unsur-unsur tersebut dapat mengetahui sejauh mana pengaruh *e-government* dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

**Tabel 3.1.**  
**Definisi Operasional Variabel dan Indikatornya**

No.	Dimensi	Definisi Variabel	Indikator	Skala
X	<i>Support</i> (dukungan)	Pemerintah serius dalam menjalankan konsep <i>e-government</i> dengan mengarahkan segala sumber daya yang ada	Sosialisasi konsep <i>e-government</i> secara merata, konsisten dan menyeluruh kepada masyarakat	Likert
	<i>Capacity</i> (keberdayaan)	Adanya unsur kemampuan atau pemberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan impian <i>e-government</i> terkait menjadi kenyataan	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif <i>e-government</i>.</li> <li>● Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai.</li> <li>● Ketersediaan SDM yang memiliki kompetensi dan keahlian.</li> </ul>	Likert

	<i>Value (manfaat)</i>	Memberikan manfaat yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakat	Seberapa besar manfaat atau keuntungan yang dirasakan oleh pengguna teknologi	Likert
<b>Y</b>	<i>Ease of Use</i>	Seberapa mudah <i>e-Government</i> ini bagi masyarakat untuk bisa berinteraksi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Masyarakat mudah dalam mengakses aplikasi sebagai media pelayanan publik</li> <li>• Tampilan aplikasi yang disajikan pemerintah</li> </ul>	Likert
	<i>Trust</i>	Kepercayaan masyarakat terhadap <i>e-government</i> mengenai kebebasan dari risiko bahaya atau keraguan selama proses layanan secara online.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi perizinan online yang disediakan.</li> <li>• Keamanan dan privasi dari aplikasi.</li> </ul>	Likert
	<i>Functionality of the interaction environment</i>	Peran integral pada <i>e-government</i> dalam memungkinkan pengguna untuk berkomunikasi, yang memungkinkan pengumpulan informasi yang diperlukan, media utama untuk mengirimkan informasi secara online.	Penyajian informasi dan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat	Likert
	<i>Reliability</i>	kepercayaan masyarakat terhadap <i>e-government</i> mengenai layanan pengiriman yang benar dan tepat waktu. Istilah meliputi fungsi teknis yang benar (aksesibilitas dan ketersediaan) dan layanan yang akurasiya sangat menjanjikan.	Aksesibilitas, ketersediaan dan keakuratan informasi yang dibutuhkan pengguna	Likert
	<i>Content and</i>	Kualitas dari informasi	Kualitas informasi	Likert

<i>appearance of information</i>	itu sendiri serta penyajian dan tata letaknya, seperti penggunaan yang tepat dari warna, grafis, dan ukuran halaman web.	meliputi penggunaan bentuk, desain, warna, grafis dan ukuran halaman aplikasi yang ditampilkan	
<i>Citizen Support</i>	Bantuan yang diberikan oleh pemerintah untuk membantu masyarakat dalam pencarian informasi atau bertransaksi.	Fitur yang disediakan dalam aplikasi layanan online untuk membantu pengguna dalam mencari informasi, adanya panduan, halaman bantuan, dan tersedianya saluran komunikasi seperti nomor telepon, <i>e-mail</i> , pesan, dsb.	Likert

### 3.3 Lokasi Penelitian dan Waktu Pengambilan

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh pada tanggal 1 Februari 2021.

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>30</sup> Berdasarkan data rekapitulasi perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Banda

<sup>30</sup> Sugiyono, 2018, "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*", Alfabeta, Bandung. Hlm. 80

Aceh pada bulan Januari s/d Desember 2020 total jumlah izin usaha perdagangan sebanyak 555 pemohon izin.<sup>31</sup>

### 3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>32</sup> Besaran sampel yang diambil dari 555 populasi dari penjelasan di atas, maka peneliti menggunakan rumus Slovin, yaitu  $n = \frac{N}{1+N e^2}$ .

Keterangan:

N = ukuran populasi;

n = ukuran sampel;

e = persen yang diinginkan.

Hasil besaran sampel menggunakan rumus tersebut adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N e^2} = \frac{555}{1+555 (10\%)^2} = \frac{555}{1+555 (0,1)^2} = \frac{555}{1+5,55} = \frac{555}{6,55} = 84,73$$

Dari hasil substitusi rumus tersebut maka sampel yang dibutuhkan peneliti yaitu 84,73 dibulatkan menjadi 85 pemohon izin. Kriteria sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pemohon izin usahanya yang bergerak pada sektor perdagangan. Pemohon izin yang akan diteliti di sini usahanya tidak berpusat pada satu wilayah, karena Kota Banda Aceh memiliki beberapa wilayah, agar setiap

<sup>31</sup> Laporan Rekapitulasi Data National Single Window Investment (NSWI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh 2020

<sup>32</sup> Sugiyono, 2018, "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*", Alfabeta, Bandung. Hlm. 81

kecamatan dapat mewakili sampelnya, maka peneliti akan membagi wilayah penelitian. Dalam penentuan membagi jumlah sampel pada setiap wilayah peneliti menggunakan rumus berikut:  $Sampel_1 = \frac{Populasi_1}{Total\ Populasi} \times Total\ sampel$ .

**Tabel 3.2. Sampel**

No	Kecamatan	Jumlah Izin	Sampel
1.	Baiturrahman	104	16
2.	Banda Raya	39	6
3.	Jaya Baru	47	7
4.	Kuta Alam	149	23
5.	Kuta Raja	17	4
6.	Lueng Bata	62	9
7.	Meuraxa	32	5
8.	Syiah Kuala	49	7
9.	Ulee Kareng	56	8
<b>Total Sample</b>			85

Sumber: Data diolah oleh peneliti

### 3.5 Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, dimana peneliti mendapatkan data dari jawaban responden pada angket atau kuesioner yang disebar melalui SMS/Whatsapp kepada pemohon izin usaha perdagangan dengan bantuan link *Google Form*, link tersebut akan mengarahkan responden pada pengisian kuesioner *online*. Sebuah kuesioner yang digunakan agar dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data maka perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

### 3.5.1 Angket

Angket merupakan teknik pengumpulan data berbentuk kuesioner yang berisikan pertanyaan tertulis untuk dijawab oleh responden. Angket disebarakan kepada 85 responden untuk diisi jawaban tertulisnya dan akan dikumpulkan oleh peneliti untuk diolah menjadi data dalam penelitian ini. Jenis angket yang disebarakan kepada responden berjenis tertutup, dengan bentuk pernyataan positif (*Favorable*). Setiap pernyataan telah disiapkan alternatif jawabannya, responden hanya dapat memilih satu jawaban yang tersedia di setiap pernyataan. Unsur-unsur yang akan ditanyakan kepada responden sebagai berikut:

**Tabel 3.3. Komponen Unsur Yang Ditanyakan**

Dimensi	Unsur Yang ditanyakan	No. Butir Pernyataan	Bentuk Pernyataan
<b>X</b>			
<i>Support</i> (dukungan)	Sosialisasi penggunaan Aplikasi Perizinan Online sering saya temukan baik di media cetak maupun online	1	<i>Favorable</i>
	Teman-teman atau keluarga saya telah mengetahui adanya Aplikasi Perizinan Online.	2	<i>Favorable</i>
<i>Capacity</i> (keberdayaan)	Aplikasi Perizinan Online telah lama disediakan oleh DPM-PTSP Kota Banda Aceh.	3	<i>Favorable</i>
	Aplikasi Perizinan Online tidak hanya tersedia melalui website namun juga bisa didownload di handphone.	4	<i>Favorable</i>
	Aplikasi Perizinan Online dikelola dengan baik oleh DPM-PTSP Kota	5	<i>Favorable</i>

	Banda Aceh sehingga menghasilkan perizinan yang cepat.		
	Pegawai DPM-PTSP Kota Banda Aceh memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan saya terkait penggunaan Aplikasi Perizinan Online.	6	<i>Favorable</i>
	Pegawai DPM-PTSP Kota Banda Aceh menunjukkan sikap tanggap dan respon cepat dalam menangani permasalahan saya dalam penggunaan Aplikasi Perizinan Online.	7	<i>Favorable</i>
Value (manfaat)	Aplikasi Perizinan Online sesuai dengan kebutuhan saya dan sangat memudahkan saya.	8	<i>Favorable</i>
	Saya dapat mengurus Perizinan Online tanpa harus datang ke kantor DPM-PTSP Kota Banda Aceh.	9	<i>Favorable</i>
	Saya menghemat waktu dan tenaga dengan mengurus perizinan melalui Aplikasi Perizinan Online.	10	<i>Favorable</i>
<b>Y</b>			
<i>Ease of Use</i>	Saya dapat mengakses Aplikasi Perizinan Online kapanpun saya perlukan.	11	<i>Favorable</i>
	Struktur Aplikasi Perizinan Online mudah dan jelas untuk saya ikut.	12	<i>Favorable</i>
<i>Trust</i>	Username, password dan data pribadi yang saya masukkan ke dalam Aplikasi Perizinan Online akan tersimpan dengan aman.	13	<i>Favorable</i>
<i>Functionality of the interaction</i>	Informasi yang ditampilkan pada Aplikasi Perizinan Online tepat, rinci	14	<i>Favorable</i>

<i>environment</i>	dan terbaru.		
<i>Reliability</i>	Aplikasi Perizinan Online menyediakan layanan akurat dan tepat waktu.	15	<i>Favorable</i>
	Informasi yang saya butuhkan ditampilkan pada Aplikasi Perizinan Online dengan lengkap, tepat, rinci dan terbaru.	16	<i>Favorable</i>
<i>Content and appearance of information</i>	Aplikasi Perizinan Online berjalan lancar menggunakan browser pada komputer/ laptop/handphone.	17	<i>Favorable</i>
	Menu Navigasi Aplikasi Perizinan Online tertata dengan baik.	18	<i>Favorable</i>
<i>Citizen Support</i>	Tersedia kolom pencarian (search) pada Aplikasi Perizinan Online yang memudahkan saya mencari informasi yang saya butuhkan.	19	<i>Favorable</i>
	Tersedianya nomor telepon dan email pada Aplikasi Perizinan Online untuk menyampaikan pertanyaan dan pengaduan.	20	<i>Favorable</i>

Untuk menilai jawaban kuesioner dari responden, peneliti menggunakan *Skala Likert* untuk mengukur skor pada setiap jawaban dari pernyataan kuesioner, untuk keperluan analisis kuantitatif, maka pemberian jumlah skor tersebut adalah sebagai berikut:<sup>33</sup>

**Tabel 3.4 Skor *Skala Likert***

Skor	Jawaban
<i>Favorable</i>	

<sup>33</sup> Sugiyono, 2018, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*”, Alfabeta, Bandung. Hal. 93

1	Sangat tidak puas
2	Tidak puas
3	Cukup puas
4	Puas
5	Sangat puas

Untuk mengetahui banyaknya skor yang diperoleh dari responden apakah dalam kategori tinggi, sedang, rendah ditentukan terlebih dahulu interval dengan cara berikut:

$$Interval = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{banyaknya bilangan}} \quad Interval = \frac{5-1}{5} = 0,80$$

Maka untuk menginterpretasikan rata-rata penilaian dalam kuesioner adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.5 Skor kategori Rendah, Sedang, dan Tinggi**

Nilai skor	Jawaban
1,00 – 1,80	Sangat tidak puas
1,81 - 2,60	Tidak puas
2,61 -3,40	Cukup puas
3,41 - 4,20	Puas
Diatas 4,20	Sangat puas

### 3.6 Teknik Pengumpulan data

Tahap-tahap dalam pengolahan data dalam penelitian ini antara lain:

- a. Editing

Pada tahap ini, data yang telah terkumpul melalui angket yang telah diisi oleh responden dikumpulkan kembali oleh peneliti, jika angket tersebut pernyataannya masih ada yang belum terisi maka akan dikembalikan kepada responden untuk diisi agar tidak ada keraguan data. Hal tersebut menjadi tujuan dari editing agar kualitas data terjaga.

b. Kooding

Setelah tahap editing selesai, data-data yang berupa jawaban dari responden akan diberi kode untuk mudah dalam menganalisa data, ini penting karena proses pengolahan data akan menggunakan bantuan perangkat komputer. Pengkodean yang digunakan disesuaikan dengan pembahasan pada angket.

c. Tabulasi data

Tabulasi data merupakan proses pengolahan data yang dilakukan dengan cara memasukkannya data ke dalam tabel. Hasil tabulasi data ini dapat menjadi gambaran tentang hasil penelitian yang memudahkan pembaca memahami maknanya, setelah peneliti memberi penjelasan atau keterangan menggunakan kalimat atas data-data yang telah diperoleh.

### **3.7 Teknik Pengolahan Data**

#### **3.7.1 Uji Instrumen**

Uji coba instrumen pada penelitian ini yang dipilih ialah pemohon izin yang mengurus izin usahanya. Peneliti akan memberikan pernyataan tertulis kepada

pemohon izin (responden) yang berupa angket (kuesioner), pernyataan-pernyataan tersebut akan dijawab oleh responden. Penilaian kuesioner yang diberikan dirancang menggunakan skala likert. Keabsahan atau kesahihan suatu hasil penelitian ini sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan. Untuk mengatasi hal tersebut diperlukan dua macam pengujian yaitu uji validitas (kesahihan) dan uji reliabilitas (kehandalan).

### 1. *Outer Model*

*Outer model* atau sering juga disebut *measurement model* ini bertujuan untuk menilai validitas dan reliabilitas model, jika korelasinya diketahui maka validitas dan reliabilitasnya akan diketahui. Model ini akan memberitahukan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya. Rumus blok dengan indikator reflektif yang akan digunakan antara lain adalah:

$$\chi = \Lambda_x \xi + \varepsilon_\chi$$

$$\gamma = \Lambda_\gamma \eta + \varepsilon_\gamma$$

Keterangan :

$\chi$  dan  $\gamma$  : Indikator variabel

$\xi$  dan  $\eta$  : Variabel laten eksogen dan endogen

$\Lambda_x$  dan  $\Lambda_\gamma$  : Merupakan matriks *loading* yang menggambarkan koefisien regresi sederhana yang menghubungkan variabel laten dan indikatornya.

$\varepsilon_x$  dan  $\varepsilon_y$  : Residual yang diukur dengan simbol tersebut dapat diinterpretasikan sebagai kesalahan pengukuran.

Pengukuran *outer model* dapat digunakan untuk menilai uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas akan menunjukkan kesahihan atau tidaknya kinerja kuesioner dalam mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji reliabilitas akan digunakan untuk mengukur ketepatan atau konsistensinya alat ukur dalam mengukur suatu konsep dan juga akan digunakan sebagai alat ukur konsistensinya responden dalam menjawab pernyataan-pernyataan dalam kuesioner atau instrumen penelitian.

Jenis validitas yang digunakan di sini adalah validitas *Convergent validity* (Validitas konvergen). Validitas konvergen yaitu seperangkat yang mewakili satu variabel laten dan yang mendasari variabel laten tersebut. Validitas ini yang dapat diekspresikan dengan menggunakan nilai rata-rata varian yang diekstraksi (*Average Variance Extracted / AVE*). Indikator yang dianggap valid jika nilai AVE diatas 0,5 atau memperlihatkan seluruh *outer loading* dimensi variabel memiliki nilai *loading* > 0,5 artinya pengukuran tersebut memenuhi kriteria validitas konvergen (*convergent validity*). Rumus AVE ialah:

$$AVE = \frac{\sum_i^n \lambda_i^2}{n}$$

Keterangan :

AVE : rerata persentase skor varian yang diekstraksi dari seperangkat variabel laten yang diestimasi melalui *loading standarize* indikatornya dalam proses literasi algoritma dalam PLS

$\lambda$  : melambangkan *standardize loading factor* dan  $i$  adalah jumlah indikator

## 2. Inner Model

Model struktural (*inner model*) adalah model struktural yang digunakan untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten. Melalui proses *bootstrapping*, parameter uji *T-statistic* diperoleh untuk memprediksi adanya hubungan kausalitas. Model struktural (*inner model*) dievaluasi dengan melihat persentase varian yang dijelaskan oleh nilai  $R^2$  untuk variabel dependen. Jika hasil menunjukkan nilai  $R^2$  lebih besar dari 0,2 maka dapat diinterpretasikan bahwa prediktor laten memiliki pengaruh besar terhadap level struktural.

### 3.8 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi partial (*Partial Least Square/PLS*). PLS adalah model persamaan *Structural Equation Modeling* (SEM) yang berbasis komponen atau varian. PLS merupakan pendekatan alternatif yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis kovarian menjadi berbasis varian.<sup>34</sup>

---

<sup>34</sup> Imam Ghozali 2006, *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif Dengan Partial Least Square Edisi 2*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

SEM yang berbasis kovarian umumnya menguji kausalitas/teori sedangkan PLS lebih bersifat *predictive model*. PLS merupakan metode analisis yang *powerfull*, karena tidak didasarkan pada banyak asumsi. Misalnya, data harus berdistribusi normal, sampel tidak harus besar. Selain dapat digunakan untuk mengkonfirmasi teori, PLS juga dapat digunakan untuk menjelaskan ada tidaknya hubungan antar variabel laten. PLS dapat sekaligus menganalisis konstruk yang dibentuk dengan indikator reflektif dan formatif.<sup>35</sup>

Tujuan PLS adalah membantu peneliti untuk tujuan prediksi. Model formalnya mendefinisikan variabel laten adalah linear agregat dari indikator-indikatornya. *Weight estimate* untuk menciptakan komponen skor variabel laten didapat berdasarkan bagaimana *inner model* (model struktural yang menghubungkan antar variabel laten) dan *outer model* (model pengukuran yaitu hubungan antara indikator dengan konstruksinya) spesifikasi. Hasilnya adalah *residual varians* dari variabel dependen.<sup>36</sup>

Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan teknik PLS yang dilakukan dengan dua tahap, antara lain:

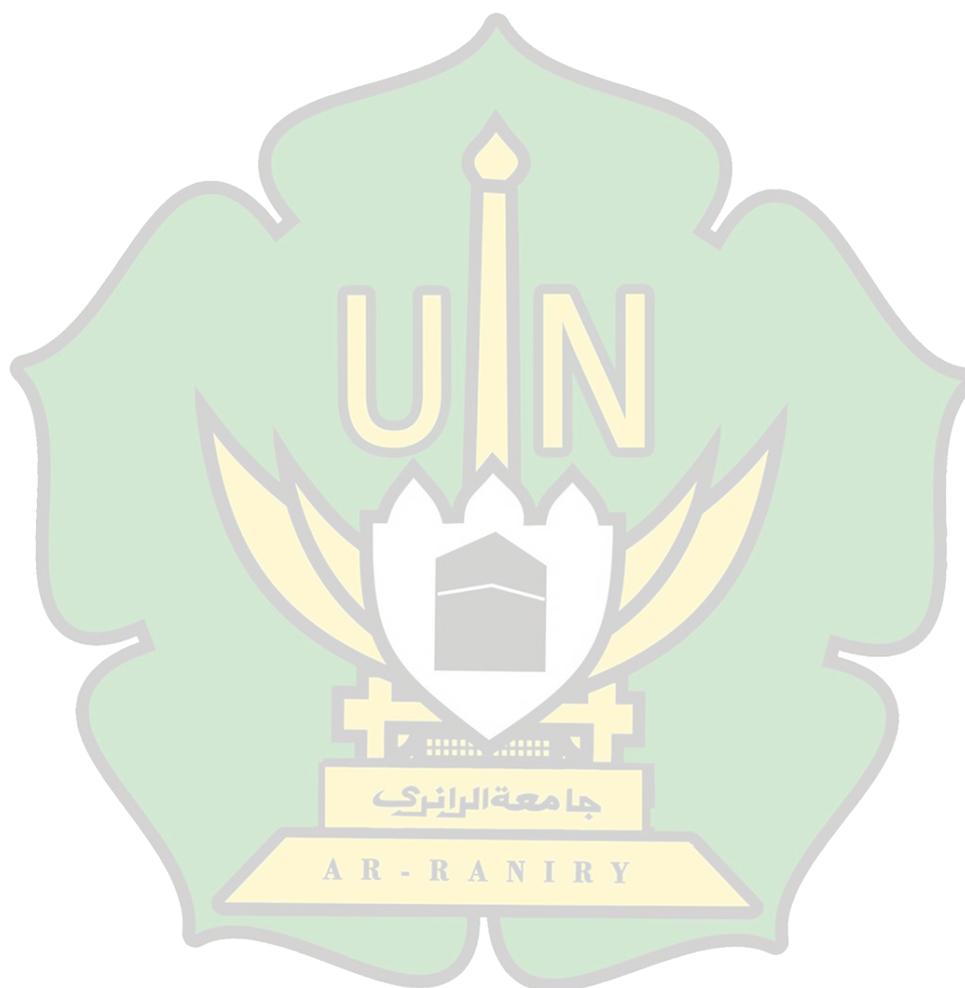
1. Melakukan uji *measurement model*, yaitu menguji validitas dan reliabilitas konstruk dari masing-masing indikator.
2. Melakukan uji *struktural model* yang bertujuan untuk mengetahui ada

---

<sup>35</sup> Ibid

<sup>36</sup> Ibid

tidaknya pengaruh antar variabel antara konstruk-konstruk yang digunakan dengan PLS.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

###### **1. Sejarah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

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. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dalam bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu di daerah.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh merupakan perwujudan dari Pemerintah Kota Banda Aceh dalam meningkatkan pertumbuhan dan kualitas penanaman modal kota, meningkatkan kinerja pelayanan perizinan dan non perizinan yang mudah, cepat tepat dan transparan kepada masyarakat/pelaku usaha dan meningkatkan kinerja penyelenggaraan administratif pemerintahan yang baik dan bersih.

Dasar hukum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh antara lain :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur DPMPTSP Provinsi dan Kabupaten/Kota;
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Daerah;
6. Qanun Kota Banda Aceh Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banda Aceh;
7. Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 56 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Tata Kerja DPMPTSP.

## 2. Visi dan Misi

### Visi:

“Terwujudnya iklim penanaman modal yang kondusif melalui pelayanan terpadu satu pintu untuk mendorong pertumbuhan ekonomi kerakyatan yang lebih maju dan berdaya saing”.

### Misi:

1. Mendorong terwujudnya iklim penanaman modal yang kondusif dan peningkatan peluang investasi;
2. Meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelayanan terpadu satu pintu;
3. Mendorong pertumbuhan ekonomi melalui kemudahan perizinan;

4. Mengembangkan sistem teknologi informasi bidang penanaman modal; dan
5. Meningkatkan potensi daerah, promosi dan kerja sama investasi.

### 3. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh

Gambar 4.1. Struktur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Banda Aceh



#### 4.1.2 Hasil Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti mengambil responden sebanyak 85 responden yang akan dikelompokkan menurut jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Di bawah ini peneliti akan menyajikan tabel mengenai data responden agar

karakteristik responden menjadi lebih jelas.

### 1. Jenis Kelamin

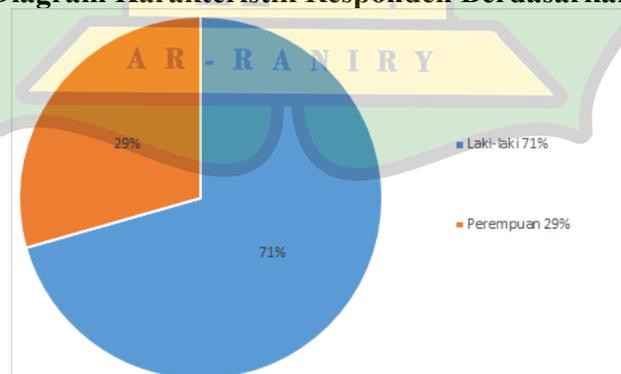
**Tabel 4.1. Karakteristik Jenis Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	60	71	70.6	70.6
	Perempuan	25	29	29.4	100.0
	<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Sumber:** Data diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel 4.1 di atas terlihat bahwa dari 85 responden 60 responden berjenis kelamin laki-laki dan 25 responden berjenis perempuan. Jika dipersentasekan 71% laki-laki dan 29% perempuan. Jadi dari tabel di atas menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dari pada responden berjenis kelamin perempuan. Perbandingannya dapat dilihat pada gambar di bawah ini :

**Gambar 4.2. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



## 2. Usia

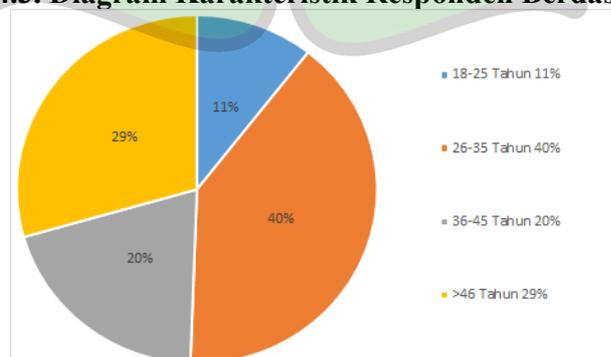
**Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-25 Tahun	9	11	10.6	10.6
	26-35 Tahun	34	40	40.0	50.6
	36-45 Tahun	17	20	20.0	70.6
	>46 Tahun	25	29	29.4	100.0
	<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Sumber:** Data diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel 4.2 di atas, dari 85 responden dikelompokkan ke dalam beberapa kelompok umur. Umur 18-25 tahun terdapat 9 responden dengan persentasenya yaitu 11%, kelompok umur 26-35 tahun terdapat 34 responden dengan persentasenya 40%, kelompok umur 36-45 tahun terdapat 17 responden dengan persentasenya 20%, dan terakhir umur >46 tahun terdapat 25 responden dengan persentasenya 29%. perbandingannya dapat dilihat pada gambar berikut :

**Gambar 4.3. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**



### 3. Pendidikan Terakhir

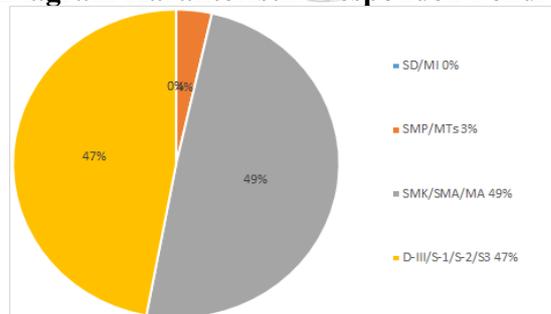
**Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD/MI	0	0	0	0
	SMP/Mts	3	3	3.5	3.5
	SMK/SMA/MA	43	49	50.6	54.1
	D-III/S-1/ S-2/S-3	39	47	45.9	100.0
	<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Sumber:** Data diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel 4.3 di atas, dari 85 responden dilihat dari karakteristik pendidikan terakhir terdapat responden pendidikan terakhir SD/MI sebanyak 0 responden dengan persentasenya 0%, responden Pendidikan terakhir SMP/MTs sebanyak 3 responden dengan persentasenya 3%, responden pendidikan terakhir SMK/SMA/MA sebanyak 43 responden dengan persentasenya 49%, dan terakhir responden pendidikan terakhir D-III/S-1/S-2/S-3 sebanyak 39 dengan persentasenya 47%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

**Gambar 4.4. Diagram Karakteristik Responden Pendidikan Terakhir**



#### 4. Pekerjaan

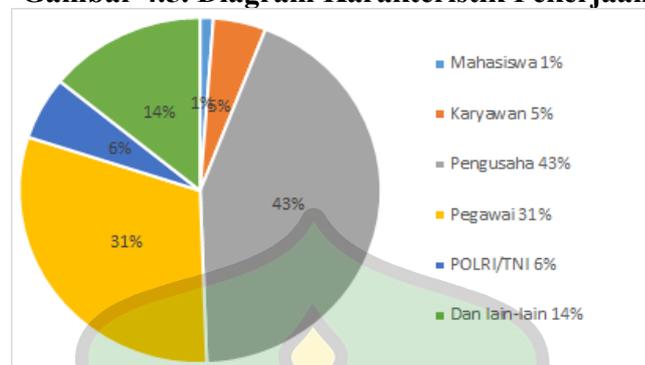
**Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mahasiswa	1	1	1.2	1.2
	Karyawan	4	5	4.7	5.9
	Pengusaha	37	43	43.5	49.4
	Pegawai	26	31	30.6	80.0
	POLRI/TNI	5	6	5.9	85.9
	Dan lain-lain	12	14	14.1	100.0
	<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Sumber:** Data diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dari jumlah 85 responden jika dikelompokkan berdasarkan pekerjaan maka responden dengan status Mahasiswa terdapat 1 responden dengan persentasenya 1%, responden pekerjaannya Karyawan terdapat 4 responden dengan persentasenya 5%, responden pekerjaannya Pengusaha terdapat 37 responden dengan persentasenya 43%, responden pekerjaannya Pegawai 26 responden dengan persentasenya 31%, responden pekerjaannya POLRI/TNI terdapat 5 responden dengan persentasenya 6%, terakhir responden pekerjaannya lain-lain terdapat 12 responden dengan persentasenya 14%. Perbandingan dapat dilihat pada gambar 4.4 sebagai berikut :

**Gambar 4.5. Diagram Karakteristik Pekerjaan**



### 4.1.3 Hasil Pengolahan Data

#### 4.1.3.1 Menilai Model Pengukuran (*Outer Model*)

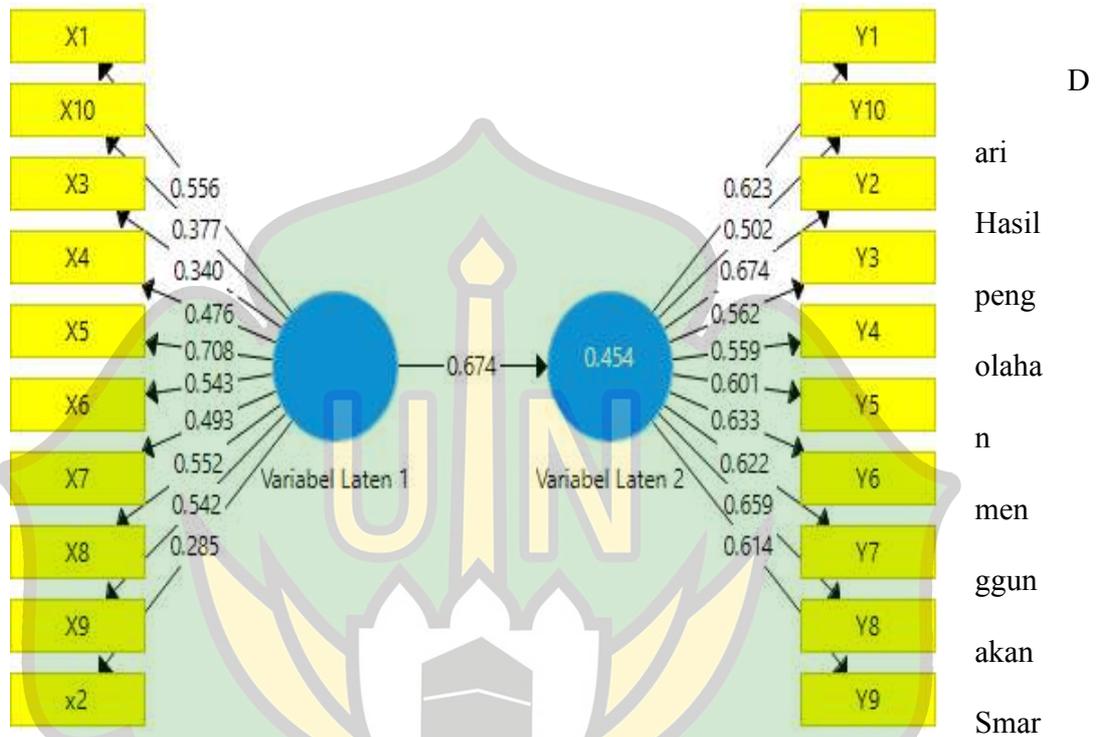
Pengukuran *outer model* dapat digunakan untuk menilai uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas akan menunjukkan kesahihan atau tidaknya kinerja kuesioner dalam mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji reliabilitas akan digunakan untuk mengukur ketepatan atau konsistensinya alat ukur dalam mengukur suatu konsep dan juga akan digunakan sebagai alat ukur konsistensinya responden dalam menjawab pernyataan-pernyataan dalam kuesioner atau instrumen penelitian.

##### 4.1.3.1.1 *Convergent Validity*

Prosedur yang digunakan dalam pengujian validitas dalam penelitian ini adalah *convergent validity* yaitu dengan mengkorelasikan skor item (*component score*) dengan *construct score* yang kemudian menghasilkan nilai *loading factor*, dikatakan valid jika nilai AVE di atas 0,5 atau nilai *outer loading* lebih dari  $> 0,5$  sehingga dapat disimpulkan bahwa pengukuran tersebut memenuhi kriteria validitas

konvergen.<sup>37</sup>

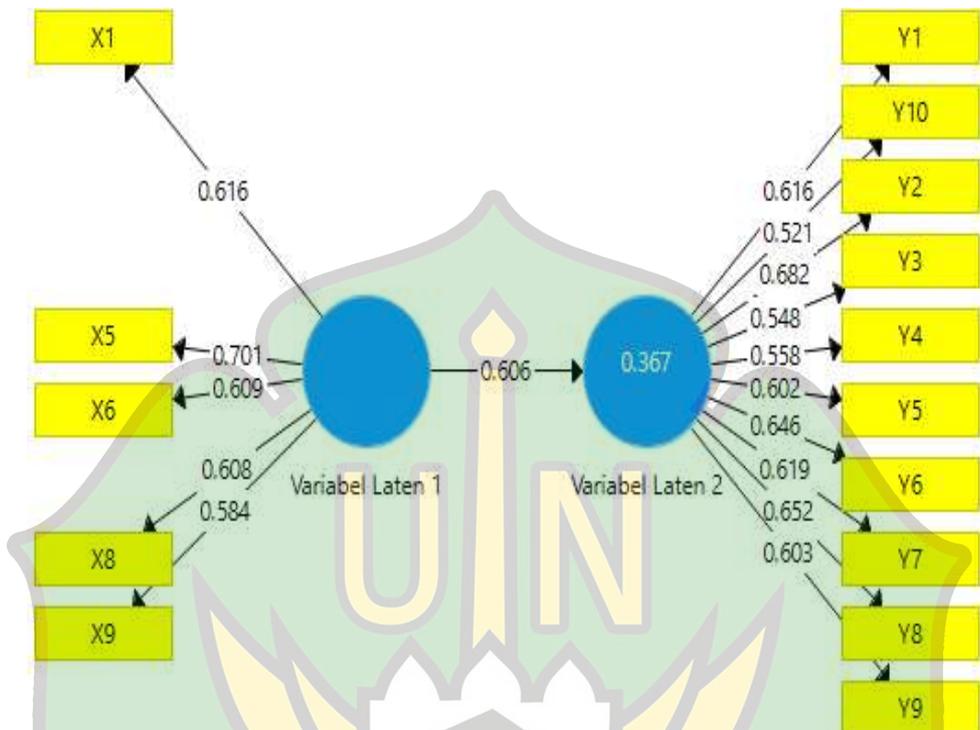
**Gambar 4.6. Outer Model Uji ke-1**



tPLS pada gambar di atas nilai *outer loading* atau korelasi antara konstruk dengan variabel pada awalnya belum memenuhi *convergent validity* karena masih ada indikator yang memiliki nilai *outer model* < 0,5, maka untuk memenuhi syarat *convergent validity* diperlukan untuk mengeluarkan indikator-indikator yang memiliki nilai < 0,5.

**Gambar 4.7. - Outer model Uji ke-2**

<sup>37</sup> Imam Ghazali, *Structural Equation Modeling – Metode Alternatif dengan Partial Least Squares (PLS)* (Semarang: Universitas Diponegoro, 2014), hal. 39.



Tabel 4.5. Outer Loading

	Uji Ke 1	Uji Ke 2 (Optimal)	Status
<b>Penerapan E-Government</b>			
X1	0,556	0,616	Valid
X2	0,285	-	Tidak Valid
X3	0,340	-	Tidak Valid
X4	0,476	-	Tidak Valid
X5	0,708	0,701	Valid
X6	0,543	0,609	Valid
X7	0,493	-	Tidak Valid

X8	0,553	0,608	Valid
X9	0,542	0,584	Valid
X10	0,377	-	Tidak Valid
<b>Kualitas Izin Usaha Perdagangan</b>			
Y1	0,623	0,616	Valid
Y2	0,674	0,682	Valid
Y3	0,562	0,548	Valid
Y4	0,559	0,558	Valid
Y5	0,601	0,602	Valid
Y6	0,633	0,646	Valid
Y7	0,622	0,619	Valid
Y8	0,658	0,652	Valid
Y9	0,614	0,603	Valid
Y10	0,502	0,521	Valid

**Sumber:** Data olahan SmartPLS (2021)

Berdasarkan gambar dan tabel variabel di atas diketahui masing-masing indikator pada penelitian rata-rata memiliki nilai *outer loading* > 0,5. *Outer loading* antara 0,5-0,6 sudah dianggap cukup memenuhi syarat *convergent validity*.<sup>38</sup> Dengan hasil demikian indikator dinyatakan layak atau valid untuk digunakan penelitian dan dapat dilanjutkan untuk analisis lebih lanjut.

#### 4.1.3.1.2 Discriminant Validity

Pada tahap ini peneliti akan menunjukkan uji *discriminant validity*. Uji

---

<sup>38</sup> Ibid

*discriminant validity* yaitu dengan menunjukkan nilai *cross loading*. Sebuah indikator dinyatakan memenuhi syarat *discriminant validity* jika nilai *cross loading* indikator pada variabelnya adalah yang terbesar dibandingkan pada variabel lainnya.<sup>39</sup> Di bawah ini adalah nilai *cross loading* pada masing-masing indikatornya.

**Tabel 4.6. Cross Loading**

Indikator	Variabel	
	Penerapan <i>E-Government</i>	Kualitas Izin Usaha Perdagangan
X1	0,616	0,392
X5	0,701	0,435
X6	0,609	0,342
X8	0,608	0,378
X9	0,584	0,335
Y1	0,471	0,616
Y2	0,442	0,684
Y3	0,315	0,548
Y4	0,331	0,558
Y5	0,374	0,602
Y6	0,421	0,646
Y7	0,281	0,619
Y8	0,317	0,652
Y9	0,307	0,603

<sup>39</sup> Ibid hal. 39-40.

Y10	0,348	0,521
-----	-------	-------

**Sumber:** Data olahan SmartPLS (2021)

Dari hasil pengujian di atas dapat diketahui bahwa pada setiap masing-masing indikatornya memiliki nilai *cross loading* lebih besar pada variabel yang dibentuk dibandingkan dengan nilai *cross loading* variabel lainnya. Dengan hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini dapat digunakan karena telah memiliki *discriminant validity* yang baik dalam menyusun variabelnya masing-masing.

Setelah melihat nilai *cross loading*, *discriminant validity* juga dapat diketahui dengan menggunakan metode lainnya yaitu dengan melihat nilai *average variance extracted* (AVE), masing masing nilai variabelnya harus memenuhi syarat yaitu nilai AVE nya  $> 0,5$  untuk model yang baik.<sup>40</sup> berikut adalah nilai dari masing-masing indikatornya.

**Tabel 4.7. Average Variance Extracted (AVE)**

Variabel	AVE
Penerapan <i>E-Government</i>	0,507
Kualitas Perizinan Usaha Perdagangan	0,567

**Sumber:** Data olahan SmartPLS (2021)

Berdasarkan hasil pengujian di atas bahwa nilai AVE dari variabel Penerapan *E-Government* (X) dan variabel Kualitas Perizinan Usaha Perdagangan (Y) yaitu  $> 0,5$ . Dengan hasil demikian dapat dinyatakan bahwa setiap variabel penelitian telah

<sup>40</sup> Ibid hal. 40.

memiliki *discriminant validity* yang baik.

#### 4.1.3.1.3 Composite Reliability

Selanjutnya untuk menguji reliabilitas pada suatu indikator-indikator dapat dilihat dari nilai *composite reliability*. *Composite reliability* adalah nilai sesungguhnya dari suatu variabel, sebuah variabel dinyatakan memenuhi *composite reliability* apabila memiliki nilai  $> 0,6$ .<sup>41</sup> Di bawah ini adalah nilai *composite reliability* dari masing-masing variabel dalam penelitian ini:

**Tabel 4.8. Composite Reliability**

Variabel	Composite Reliability
Penerapan <i>E-Government</i>	0,761
Kualitas Perizinan Usaha Perdagangan	0.853

**Sumber:** Data olahan SmartPLS (2021)

Berdasarkan hasil pengujian tabel di atas, dapat diperhatikan nilai *composite reliability* semua variabel penelitian  $> 0,6$ . Hasil tersebut menunjukkan bahwa masing-masing variabel telah memenuhi *composite reliability*, hal ini dapat disimpulkan bahwa setiap variabel penelitian telah memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.

#### 4.1.3.1.4 Cronbach's Alpha

Setelah menguji dengan *composite reliability* di atas reliabilitas penelitian juga dapat diperkuat dengan melihat nilai *cronbach alpha*. *Cronbach alpha* adalah nilai terendah dari suatu variabel. Sebuah variabel dinyatakan reliabel atau memenuhi

<sup>41</sup> Ibid hal. 43.

syarat *cronbach alpha* apabila nilainya  $> 0,6$  dan begitu juga sebaliknya apabila nilai *cronbach alpha* nilainya  $< 0,6$  maka instrumen penelitian tersebut tidak reliabel.<sup>42</sup> Di bawah ini adalah nilai *cronbach alpha* dari setiap variabel:

**Tabel 4.9. Cronbach's Alpha**

Variabel	Cronbach's Alpha
Penerapan <i>E-Government</i>	0,650
Kualitas Perizinan Usaha Perdagangan	0,809

**Sumber:** Data olahan SmartPLS (2021)

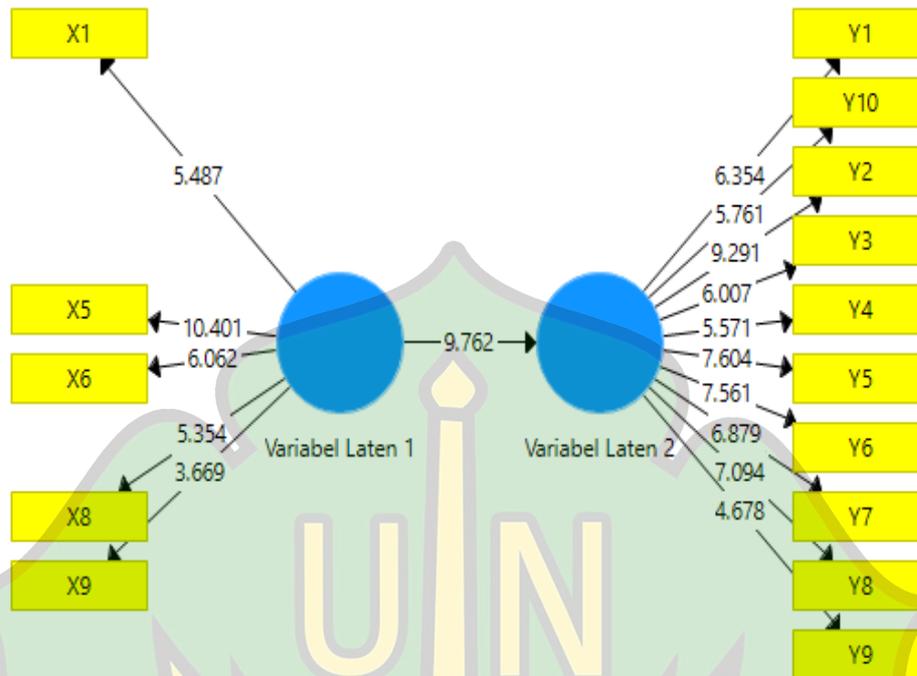
Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai *cronbach alpha* dari setiap variabel penelitian  $> 0,6$ . Dengan hasil demikian hasil tersebut menunjukkan bahwa setiap variabel penelitian telah memenuhi syarat nilai *cronbach alpha*, sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel memiliki tingkat reliabilitas yang baik.

#### 4.1.3.2 Evaluasi Model Struktural (*Structural Model/Inner Model*)

Model struktural (*inner model*) adalah model struktural yang digunakan untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten. Melalui proses *bootstrapping*, parameter uji *T-statistic* diperoleh untuk memprediksi adanya hubungan kausalitas.

**Gambar 4.8. - Inner Model**

<sup>42</sup> Abdillah, W., Hartono. (2015). *Partial Least Square (PLS)*. Penerbit Andi. Yogyakarta. hal 74.



#### 4.1.3.2.1 R-Square

Model struktural (*inner model*) dievaluasi dengan cara melihat persentase varian yang ditampilkan oleh  $R^2$  (*R-Square*).  $R^2$  yang digunakan akan menunjukkan seberapa besar variabel dependen dipengaruhi oleh variabel independen. Jika hasil menunjukkan nilai  $R^2 > 0,2$  maka dapat dikatakan bahwa prediktor laten memiliki pengaruh terhadap level struktural.<sup>43</sup> Menurut Chin, Nilai  $R^2$  sebesar 0,67 ke atas tergolong model kuat,  $R^2$  sebesar 0,33 ke atas model moderat, dan  $R^2$  sebesar 0,19 ke bawah tergolong model yang lemah.<sup>44</sup> Di bawah ini adalah nilai dari  $R^2$ :

**Tabel 4.10. R-Square**

<sup>43</sup> Imam Ghozali, *Structural Equation Modeling – Metode Alternatif dengan Partial Least Squares (PLS)* (Semarang: Universitas Diponegoro, 2014), hal. 42.

<sup>44</sup> Chin, W.C. dan Todd, P.A. (1995). On the Use, Usefulness and Ease of Use of Structural Equation Modelling in MIS Research: A Note of Caution. *MIS Quarterly*, Vol. 19 No. 2, pp.

	<i>R Square</i>
Kualitas Perizinan Usaha Perdagangan	0,367

**Sumber:** Data olahan SmartPLS (2021)

Tabel di atas menunjukkan nilai  $R^2$  adalah sebesar 0,367 untuk variabel kualitas perizinan usaha perdagangan, maka model tersebut termasuk kriteria model moderat. Kesimpulannya adalah variabel X (penerapan *e-government*) mampu menjelaskan varian variabel Y (kualitas perizinan usaha perdagangan) sebesar 0,367 atau 36,7% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

#### 4.1.3.2.2 Uji Hipotesis

Setelah melakukan olah data, hasilnya dapat digunakan untuk menjawab hipotesis dalam penelitian ini. Uji hipotesis dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan melihat nilai *T-Statistics* dan nilai *P-Values*. Hipotesis penelitian ini dapat dinyatakan diterima apabila  $T\text{-Statistic} > 1.96$  dan nilai  $P\text{-Values} < 0,05$ .<sup>45</sup> Di bawah ini adalah hasil uji hipotesis yang diperoleh dalam penelitian ini dengan melihat hasil *inner model*:

**Tabel 4.11. Result For InnerWeight**

	<b>Original Sample Estimate</b>	<b>Sample Mean (M)</b>	<b>Standard Deviation (STDEV)</b>	<b>T-Statistics (O/STERR)</b>	<b>P-Values</b>
X→Y	0.606	0,636	0.62	9.762	0.000

**Sumber:** Data olahan SmartPLS (2021)

<sup>45</sup> Sofyan Yamin dan Heri Kurniawan, *Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan Partial least Square Path Modeling* (Jakarta: Salemba Empat, 2011), 54.

Berdasarkan hasil penyajian data pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa hipotesis yang dilakukan terhadap penelitian ini hasilnya dapat diterima karena nilai *T-Statistic*  $9.762 > 1.96$  dan pengaruh antara kedua variabel X dan Y yang ditunjukkan memiliki nilai *P-Values*  $0.000 < 0.05$ , dengan demikian dapat dikatakan variabel independen terhadap variabel dependennya memiliki pengaruh yang signifikan.

#### **4.2 Pengaruh Penerapan *E-Government* Terhadap Peningkatan Kualitas**

##### **Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan**

Dari hasil Penelitian berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-government* terhadap peningkatan kualitas pelayanan perizinan usaha perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh menunjukkan hasil positif berpengaruh, dengan melihat nilai *T-Statistic* dan *P-Values* pada tabel 4.11 hasilnya menunjukkan bahwa hubungannya adalah signifikan dengan nilai *T-Statistic*  $9.762 > 1.96$ , dan arah hubungan antara pengaruh variabel X dan Y yaitu positif dengan nilai *P-Values*  $0.000 < 0.05$ . Kemudian seberapa besar pengaruh penerapan *e-government* terhadap kualitas pelayanan perizinan usaha perdagangan adalah dengan melihat nilai  $R^2$  (*R-Square*) pada tabel 4.10 yaitu sebesar 0,367 atau 36,7% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti, faktor yang paling berpengaruh adalah X5 (Aplikasi Perizinan Online dikelola dengan baik oleh DPM-PTSP Kota Banda Aceh sehingga menghasilkan perizinan yang cepat) dapat dilihat

pada gambar 4.8 *Inner Model*. Dari rekapitulasi data jumlah pemohon izin usaha perdagangan saat sudah berlakunya sistem perizinan online dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.12 Jumlah Pemohon Izin Usaha Perdagangan**

No.	Tahun	Jumlah Pemohon Izin Usaha Perdagangan
1	2017	363
2	2018	637
3	2019	717
4	2020	555

**Sumber:** Data diolah oleh peneliti

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui jumlah pemohon izin setelah berlakunya sistem perizinan online mengalami peningkatan dari tahun-tahun sebelumnya, hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perizinan usaha perdagangan pada DPMPTSP Kota Banda Aceh menjadi meningkat, kecuali pada tahun 2020, jumlah pemohon izin menurun dapat disebabkan oleh bencana alam yaitu pandemi *COVID-19* yang menyebabkan segala pelayanan pada kantor DPMPTSP dioptimalkan secara pelayanan online.<sup>46</sup> Pada pandemi *COVID-19* ini banyak dari masyarakat menunda mengurus segala jenis izin usahanya untuk mencegah penyebaran *COVID-19*, hal tersebut berdampak pada menurunnya jumlah pengurus izin pada DPMPTSP Kota Banda Aceh . Dengan demikian hipotesis yang dapat diambil dari penelitian ini adalah H1 (hipotesis 1) yang menyatakan bahwa

<sup>46</sup> <http://dpmptsp.bandaacehkota.go.id/berita/pencegahan-virus-corona-atau-covid-19>.  
Diakses pada tanggal 30-06-2021

“Penerapan *e-government* berpengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan perizinan usaha perdagangan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, kesimpulannya yaitu:

Terdapat pengaruh yang positif antara penerapan *e-government* terhadap peningkatan kualitas pelayanan perizinan usaha perdagangan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh, hal tersebut dapat dibuktikan dengan melihat hasil penelitian pada nilai *T-Statistic* dan *P-Values*, hasilnya menunjukkan bahwa hubungannya adalah signifikan dengan melihat nilai *T-Statistic*  $9.762 > 1.96$  (lebih besar dari 1.96) dan arah hubungan antara pengaruh variabel X (penerapan *e-Government*) dan Y (peningkatan kualitas pelayanan perizinan usaha perdagangan) yaitu positif dengan nilai *P-Values*  $0.000 < 0.05$  (lebih kecil dari 0.05). Kemudian seberapa besar pengaruh penerapan *e-government* terhadap peningkatan kualitas pelayanan perizinan usaha perdagangan adalah dengan melihat nilai  $R^2$  (R-Square) yaitu sebesar 0,367 atau 36,7% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti, faktor yang paling berpengaruh adalah X5 (Aplikasi Perizinan Online dikelola dengan baik oleh DPM-PTSP Kota Banda Aceh sehingga menghasilkan perizinan yang cepat).

Dari hasil rekapitulasi data pemohon izin usaha perdagangan pada tabel 4.12 menunjukkan jumlah pemohon izin usaha perdagangan meningkat, hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas perizinan usaha perdagangan pada DPMPTSP Kota Banda Aceh meningkat. Dari semua hasil analisis data yang telah dilakukan di atas, pengaruh penerapan *e-government* terhadap peningkatan kualitas pelayanan perizinan usaha perdagangan di DPMPTSP Kota Banda Aceh menunjukkan hasil yang baik.

## 5.2 Saran

Setelah berbagai proses dilewatkan ketika melakukan penelitian, saran yang dapat diberikan oleh peneliti sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian ini adalah:

- 1) Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan jumlah sampel dari jenis pelayanan perizinan lain yang disediakan oleh DPMPTSP Kota Banda Aceh.
- 2) Bagi DPMPTSP Kota Banda Aceh atau Instansi lainnya diharapkan dapat terus meningkatkan sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan *e-Government* menjadi lebih baik agar masyarakat yang menerima pelayanan menjadi lebih mudah dan cepat.
- 3) Sosialisasi *e-government* yang dilakukan oleh pemerintah terus ditingkatkan agar semakin banyak masyarakat paham tentang teknologi.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Abdillah, W., Hartono. (2015). *Partial Least Square (PLS)*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Bambang dan Lina, (2016), *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Departemen Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2004). *Blueprint Sistem Aplikasi e-Government Bagi Lembaga Pemerintah Daerah*. Jakarta.
- Ghozali, Imam, (2014), *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif Dengan Partial Least Square Edisi 2*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Husein, (2005), *Riset Sumber Daya Manusia*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Indrajit. (2002). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Yogyakarta: Andi.
- Indrajit, (2016), *Konsep dan Strategi Electronic Government*.
- Sinambela, Lijan Poltak, (2014), *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sofyan Yamin dan Heri Kurniawan, (2011) “*Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan Partial least Square Path Modeling*.” Jakarta: Salemba Empat
- Sugiyono, (2018), “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*”, Alfabeta, Bandung.
- United Nations (2012) “*United Nations E-Government Survey 2012*”, New York
- Usman, Rachmadi, (2004). “*Hukum Persaingan Usaha di Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Utoyo Bambang, (2009), *Geografi Membuka Cakrawala Dunia*. Pusat Perbukuan. Departemen Pendidikan Nasional.
- Xenia Papadomichelaki and Gregoris Mentzas, (2011), “*eGovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality*,” Elsevier, pp. 98-109,.
- Y. Sri Pudyatmoko, (2009). *Perizinan Problem Dan Upaya Pembinaan*, Jakarta: Grasindo.

### Skripsi

- Berlian Maulidya Izzati, (2017), *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Publik E-Government (Government To Citizen) Terhadap Penciptaan Public Value (Studi Kasus: Kota Surabaya)*, Institut Teknologi Sepuluh Nopember. Thesis
- Hardono, Wisnu, (2016), *Analisis Kualitas dan Efektivitas E-Government Sebagai Media Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta*, UMY, Indonesia.
- Muchlis, (2015), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Wonosari (Studi Pelayanan e-KTP di Kecamatan Wonosari)*, Universitas Muhammadiyah Gorontalo.
- Raharwindy Kharisma Sudrajat, Endah Setyowati, dan Sukanto, (2015), “*Efektivitas Penyelenggaraan E-Government Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang*”.
- Toni Heryana dan Sari Kartika Dewi, (2013), *Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Pelaksanaan Tata Kelola Pemerintah Di Pemerintah Kabupaten Cianjur*, Universitas Pendidikan Indonesia.

### Jurnal

- Edwar, (2012), *Strategi Mengembangkan E-Government Untuk Pemerintahan Daerah*” *Jurnal Sains dan Teknologi Informasi*, Vol. 1, No. 1.
- Edwi Arief Sosiawan (2008) “*Tantangan Dan Hambatan Dalam Implementasi E-Government Di Indonesia*” *semnasIF 2008*, Yogyakarta
- Heryana, Toni. (2013). *Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Pelaksanaan Tata Kelola Pemerintahan. Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, Volume 1 Nomor 1.

### Media Online

DPM-PTSP, 2018, Laporan perizinan, <http://DPM-PTSP.bandaacehkota.go.id/laporan>.

Perizinan Online Pemerintah Kota Banda Aceh, “*Aplikasi Perizinan Online*” *Banda Aceh*, <http://perizinan.bandaacehkota.go.id/public-aplikasi.html>.

<http://dpmpptsp.bandaacehkota.go.id/berita/pencegahan-virus-corona-atau-covid-19>

### Dokumen

Habibi Herdiana, SE, Kasi Pengolahan Data, Pelaporan Perizinan dan Non Perizinan, 01 Februari 2021.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

Laporan Rekapitulasi Data National Single Window Investment (NSWI) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh 2020

UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.



## Lampiran 1: Surat Keputusan Pembimbing Skripsi

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**  
 Nomor : 2054/Un.08/FISIP/Kp.07.6/11/2020

**TENTANG**

**PENGGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN  
 UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

**Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;

b. Bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.

**Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;

2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;

3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;

4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;

5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;

6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;

7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;

8. Peraturan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag. RI;

10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;

11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 02/Un.08/R/Kp.07.5/01/2018 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

**Memperhatikan** : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal 27 November 2020

**MEMUTUSKAN**

**Menetapkan** :

**PERTAMA** : Menunjuk Saudara

1. Eka Januar, M.Soc.Sc. : Sebagai pembimbing pertama

2. Siti Nur Zalikha, M.Si. : Sebagai pembimbing kedua

Untuk membimbing skripsi :

Nama : Khalis Suhada

NIM : 160802067

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Judul : Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh

**KEDUA** : Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2021.

**KETIGA** : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Genap Tahun Akademik 2020/2021 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh  
 Pada Tanggal : 30 November 2020  
 An. Rektor  
 Dekan,  
  
 Ernita Dewi



**Tembusan** :

1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;

3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dipelajari dan dilaksanakan;

4. Yang bersangkutan.

Scanned with CamScanner

## Lampiran 2: Surat Izin Penelitian

Active  
Go



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN**  
 Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
 Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

---

Nomor : B-2205/Un.08/FISIP I/PP.00.9/12/2020  
 Lamp : -  
 Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,

1. Muchlis, S.H (kepala DPM-PTSP)
2. Nella Vanessa, S.STP, M.Si (Sektetaris DPM-PTSP)

Assalamu'alaikum Wr.Wb.  
 Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **KHALIS SUHADA / 160802067**  
 Semester/Jurusan : IX / Ilmu Administrasi Negara  
 Alamat sekarang : jln. Cendrawasih, Peuniti, Kec. Baiturrahman, Kota Banda Aceh

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul ***Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayan Perizinan Usaha Perdagangan (Studi Kasus pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu)***

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 23 Desember 2020  
 an. Dekan  
 Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed.

Berlaku sampai : 30 Juli 2021

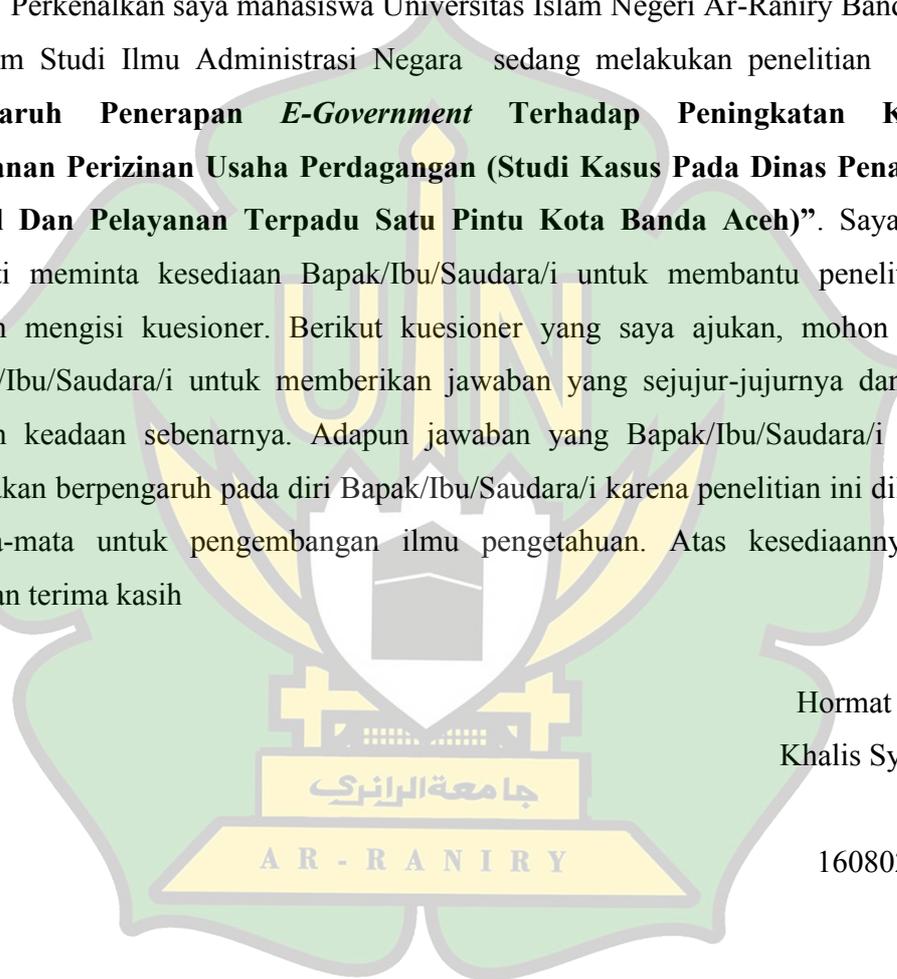
### Lampiran 3: Kuesioner Penelitian

Responden yang terhormat :

Perkenalkan saya mahasiswa Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Program Studi Ilmu Administrasi Negara sedang melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Penerapan *E-Government* Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan (Studi Kasus Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh)”**. Saya selaku peneliti meminta kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk membantu penelitian ini dengan mengisi kuesioner. Berikut kuesioner yang saya ajukan, mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk memberikan jawaban yang sejujur-jujurnya dan sesuai dengan keadaan sebenarnya. Adapun jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan tidak akan berpengaruh pada diri Bapak/Ibu/Saudara/i karena penelitian ini dilakukan semata-mata untuk pengembangan ilmu pengetahuan. Atas kesediaannya saya ucapkan terima kasih

Hormat Saya,  
Khalis Syuhada

160802067



Petunjuk Umum Pengisian Kuesioner:

1. Hasil penelitian ini hanya untuk kepentingan akademis. Identitas dari Responden akan dirahasiakan dan hanya diketahui oleh peneliti.
2. Isilah jawaban setiap pernyataan dengan memberi tanda ✓ pada kolom yang tersedia.
3. Setiap pernyataan hanya dijawab dengan satu tanda cek sesuai pilihan jawaban yang tersedia.
4. Skala menunjukkan seberapa dekat jawaban Anda dengan alternatif jawaban yang tersedia yaitu sebagai berikut  
**STP** = apabila Anda merasa **Sangat Tidak Puas**  
**TP** = apabila Anda merasa **Tidak Puas**  
**CP** = apabila Anda merasa **Cukup Puas**  
**P** = apabila Anda merasa **Puas**  
**SP** = apabila Anda merasa **Sangat Puas**
5. Diharapkan dalam memberikan penilaian tidak ada pernyataan yang terlewatkan.

#### I. Identitas Responden

1. **Nama Responden :** .....
2. **Jenis Kelamin :**
  - a.  Laki-laki
  - b.  Perempuan
3. **Usia :**
  - a.  18-25 tahun
  - b.  26-35 tahun
  - c.  36-45 tahun
  - d.  > 46 tahun
4. **Pendidikan Terakhir :**
  - a.  SD/MI
  - b.  SMP/MTs
  - c.  SMK/SMA/MA
  - d.  D-III/S-1/S-2/S3
5. **Pekerjaan :**
  - a.  Mahasiswa
  - b.  Karyawan
  - c.  Pengusaha
  - d.  Pegawai
  - e.  POLRI/TNI
  - f.  Dan lain-lain.

## II. Pernyataan

No.	PERTANYAAN	JAWABAN				
		STP	TP	CP	P	SP
	<b>Penerapan E-Government (X)</b>					
1.	Sosialisasi penggunaan Aplikasi Perizinan Online sering saya temukan baik di media cetak maupun online					
2.	Teman-teman atau keluarga saya telah mengetahui adanya Aplikasi Perizinan Online.					
3.	Aplikasi Perizinan Online telah lama disediakan oleh DPM-PTSP Kota Banda Aceh.					
4.	Aplikasi Perizinan Online tidak hanya tersedia melalui website namun juga bisa didownload di handphone.					
5.	Aplikasi Perizinan Online dikelola dengan baik oleh DPM-PTSP Kota Banda Aceh sehingga menghasilkan perizinan yang cepat.					
6.	Pegawai DPM-PTSP Kota Banda Aceh memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan saya terkait penggunaan Aplikasi Perizinan Online.					
7.	Pegawai DPM-PTSP Kota Banda Aceh menunjukkan sikap tanggap dan respon cepat dalam menangani permasalahan saya dalam penggunaan Aplikasi Perizinan Online.					
8.	Aplikasi Perizinan Online sesuai dengan kebutuhan saya dan sangat memudahkan saya.					
9.	Saya dapat mengurus Perizinan Online tanpa harus datang ke kantor DPM-PTSP Kota Banda Aceh.					
10.	Saya menghemat waktu dan tenaga dengan mengurus perizinan melalui Aplikasi Perizinan Online.					
	<b>Kualitas Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan (Y)</b>					

11.	Saya dapat mengakses Aplikasi Perizinan Online kapanpun saya perlukkan.					
12.	Struktur Aplikasi Perizinan Online mudah dan jelas untuk saya ikut.					
13.	Username, password dan data pribadi yang saya masukkan ke dalam Aplikasi Perizinan Online akan tersimpan dengan aman.					
14.	Informasi yang ditampilkan pada Aplikasi Perizinan Online tepat, rinci dan terbaru.					
15.	Aplikasi Perizinan Online menyediakan layanan akurat dan tepat waktu.					
16.	Informasi yang saya butuhkan ditampilkan pada Aplikasi Perizinan Online dengan lengkap, tepat, rinci dan terbaru.					
17.	Aplikasi Perizinan Online berjalan lancar menggunakan browser pada komputer/ laptop/handphone.					
18.	Menu Navigasi Aplikasi Perizinan Online tertata dengan baik.					
19.	Tersedia kolom pencarian (search) pada Aplikasi Perizinan Online yang memudahkan saya mencari informasi yang saya butuhkan.					
20.	Tersedianya nomor telepon dan email pada Aplikasi Perizinan Online untuk menyampaikan pertanyaan dan pengaduan.					

**Lampiran 4: Surat Rekomendasi Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh**



**PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Jln. Twk.Hasyim Banta Muda Nomor 1 Telepon (0651) 22888  
Faksimile (0651) 22888, Website : [Http://kesbangpol.bandaacehkota.go.id](http://kesbangpol.bandaacehkota.go.id), Email : [kesbangpolbna@ymail.com](mailto:kesbangpolbna@ymail.com)

---

**SURAT REKOMENDASI PENELITIAN**  
Nomor : 070 / 061

Dasar : - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor; 64 Tahun 2011, Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.  
- Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 66 Tahun 2016, tentang Susunan Organisasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh.  
- Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 31 Tahun 2020, tentang Standar Operasional Prosedur pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh

Membaca : Surat dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Nomor: B-2205/Un.08/FISIP.L/PP.00.9/12/2020 Tanggal 23 Desember 2020 tentang Permohonan Rekomendasi Penelitian

Memperhatikan : Proposal Penelitian yang bersangkutan

Dengan ini memberikan Rekomendasi untuk melakukan Penelitian kepada :

Nama : Khalis Syuhada  
Alamat : Jl. Cendrawasih No.19 Gp. Peuniti Kec. Baiturrahman Kota Banda Aceh  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Kebangsaan : WNI

Judul Penelitian : Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan (Studi Kasus DPM-PTSP Kota Banda Aceh)

Tujuan Penelitian : Untuk Mengetahui Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan (Studi Kasus DPM-PTSP Kota Banda Aceh) (Pengumpul dan Wawancara)

Tempat/Lokasi/  
Daerah Penelitian : DPM-PTSP Kota Banda Aceh

Tanggal dan/atau  
Lamanya Penelitian : 3 (tiga) Bulan

Bidang Penelitian : -

Status Penelitian : Baru

Penanggung Jawab : Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed (Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan)

Anggota Peneliti : -

Nama Lembaga : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry

Sponsor : -

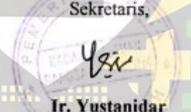
Activate W  
Go to Setting

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Peneliti wajib mentaati dan melakukan ketentuan dalam rekomendasi penelitian.
2. Peneliti menyampaikan rekomendasi penelitian kepada Instansi/Lembaga/SKPK/Camat yang menjadi tempat/lokasi penelitian.
3. Tidak dibenarkan melakukan Penelitian yang tidak sesuai/tidak ada kaitannya dengan Rekomendasi Penelitian dimaksud.
4. Harus mentaati semua ketentuan peraturan Perundang-undangan, norma-norma atau adat istiadat yang berlaku.
5. Tidak melakukan kegiatan yang dapat menimbulkan keresahan di masyarakat, disintegrasi bangsa atau keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
6. Surat Rekomendasi ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku lagi, apabila ternyata pemegang Surat ini tidak mentaati/mengindahkan ketentuan-ketentuan seperti tersebut diatas.
7. Asli dari Surat Rekomendasi Penelitian ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.
8. Peneliti melaporkan dan menyerahkan hasil penelitian kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh.

**Ditetapkan : Banda Aceh**  
**Pada Tanggal : 29 Januari 2021**

**An. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
**KOTA BANDA ACEH,**  
 Sekretaris,

  
**Ir. Yustanidar**  
 Pembina / NIP. 19670711 20012 2 002

**AR - RANIRY**

**Tembusan :**

1. Walikota Banda Aceh;
2. Para Kepala SKPK Banda Aceh;
3. Para Camat Dalam Kota Banda Aceh;
4. Pertinggal.

**Lampiran 5: Surat Balasan Penelitian dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh**

 **PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**( DPM - PTSP )**  
MAL PELAYANAN PUBLIK - GEDUNG PASAR ATJEH BARU LT. 3  
JL. DIPONEGORO - BANDA ACEH - 23242 - TELP./FAX (0651) 32874

Banda Aceh, 24 Juni 2021

Nomor : 070 / 246 / 2021  
Lampiran : -  
Hal : Telah Melakukan penelitian

Kepada :  
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial  
dan Ilmu Pemerintahan  
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry  
Banda Aceh  
di -  
BANDA ACEH

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor : B-2205/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/12/2020. Tanggal 23 Desember 2020 tentang Permohonan Rekomendasi Penelitian atas nama Saudara/i:

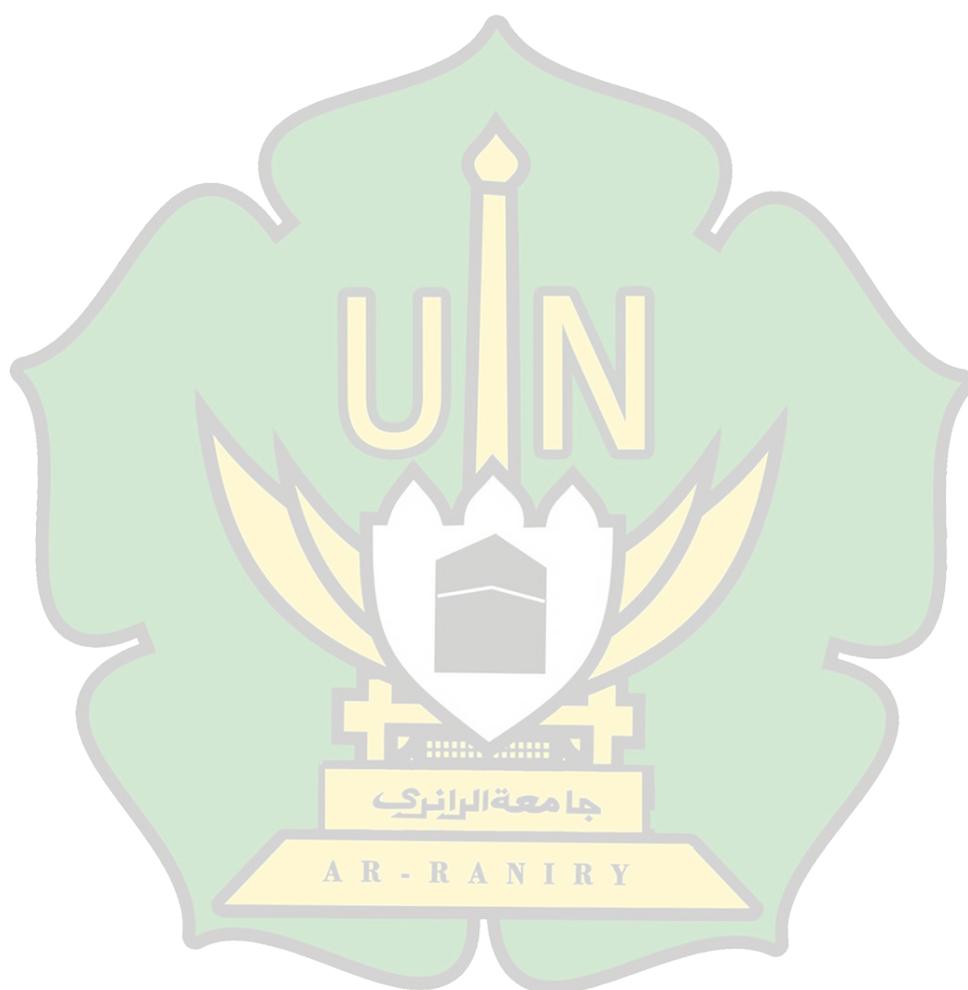
Nama : Khalis Syuhada  
Pekerjaan : Mahasiswa

Telah melakukan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul : Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan ( Studi Kasus DPM-PTSP Kota Banda Aceh ) ( Pengumpul dan Wawancara ) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ( DPM-PTSP ) Kota Banda Aceh.

Demikian surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.



**جامعة الرانيري**  
**AR**  
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU BANDA ACEH**  
**MUCHLIS H. SH**  
**M. Muchlis H. Sh**  
**19650109 199310 1 001**





## Lampiran 7: Karakteristik Responden

### Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	60	71	70.6	70.6
	Perempuan	25	29	29.4	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

### Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-25 Tahun	9	11	10.6	10.6
	26-35 Tahun	34	40	40.0	50.6
	36-45 Tahun	17	20	20.0	70.6
	>46 Tahun	25	29	29.4	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

### Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD/MI	0	0	0	0
	SMP/Mts	3	3	3.5	3.5
	SMK/SMA/MA	43	49	50.6	54.1
	D-III/S-1/ S-2/S-3	39	47	45.9	100.0
	<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

### Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mahasiswa	1	1	1.2	1.2
	Karyawan	4	5	4.7	5.9
	Pengusaha	37	43	43.5	49.4
	Pegawai	26	31	30.6	80.0
	POLRI/TNI	5	6	5.9	85.9
	Dan lain-lain	12	14	14.1	100.0
	<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Lampiran 8: Hasil Model Pengukuran (*Outer Model*)**  
**Outer Loading**

	Uji Ke 1	Uji Ke 2 (Optimal)	Status
<b>Penerapan E-Government</b>			
X1	0,556	0,616	Valid
X2	0,285	-	Tidak Valid
X3	0,340	-	Tidak Valid
X4	0,476	-	Tidak Valid
X5	0,708	0,701	Valid
X6	0,543	0,609	Valid
X7	0,493	-	Tidak Valid
X8	0,553	0,608	Valid
X9	0,542	0,584	Valid
X10	0,377	-	Tidak Valid
<b>Kualitas Izin Usaha Perdagangan</b>			
Y1	0,623	0,616	Valid
Y2	0,674	0,682	Valid
Y3	0,562	0,548	Valid
Y4	0,559	0,558	Valid
Y5	0,601	0,602	Valid
Y6	0,633	0,646	Valid
Y7	0,622	0,619	Valid
Y8	0,658	0,652	Valid
Y9	0,614	0,603	Valid
Y10	0,502	0,521	Valid

**Cross Loading**

Indikator	Variabel	
	Penerapan <i>E-Government</i>	Kualitas Izin Usaha Perdagangan
X1	0,616	0,392
X5	0,701	0,435
X6	0,609	0,342
X8	0,608	0,378
X9	0,584	0,335
Y1	0,471	0,616
Y2	0,442	0,684
Y3	0,315	0,548
Y4	0,331	0,558
Y5	0,374	0,602
Y6	0,421	0,646
Y7	0,281	0,619
Y8	0,317	0,652
Y9	0,307	0,603
Y10	0,348	0,521

**Average Variance Extracted (AVE)**

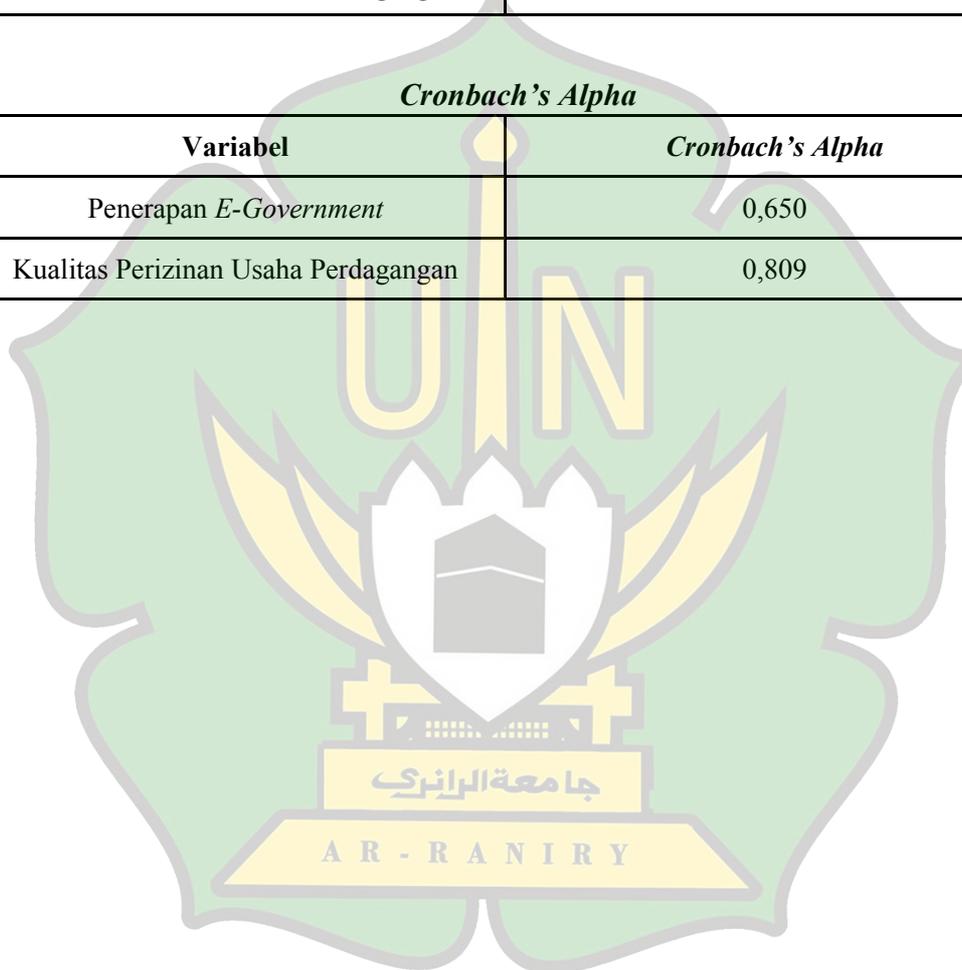
Variabel	AVE
Penerapan <i>E-Government</i>	0,507
Kualitas Perizinan Usaha Perdagangan	0,567

***Composite Reliability***

<b>Variabel</b>	<b><i>Composite Reliability</i></b>
Penerapan <i>E-Government</i>	0,761
Kualitas Perizinan Usaha Perdagangan	0.853

***Cronbach's Alpha***

<b>Variabel</b>	<b><i>Cronbach's Alpha</i></b>
Penerapan <i>E-Government</i>	0,650
Kualitas Perizinan Usaha Perdagangan	0,809



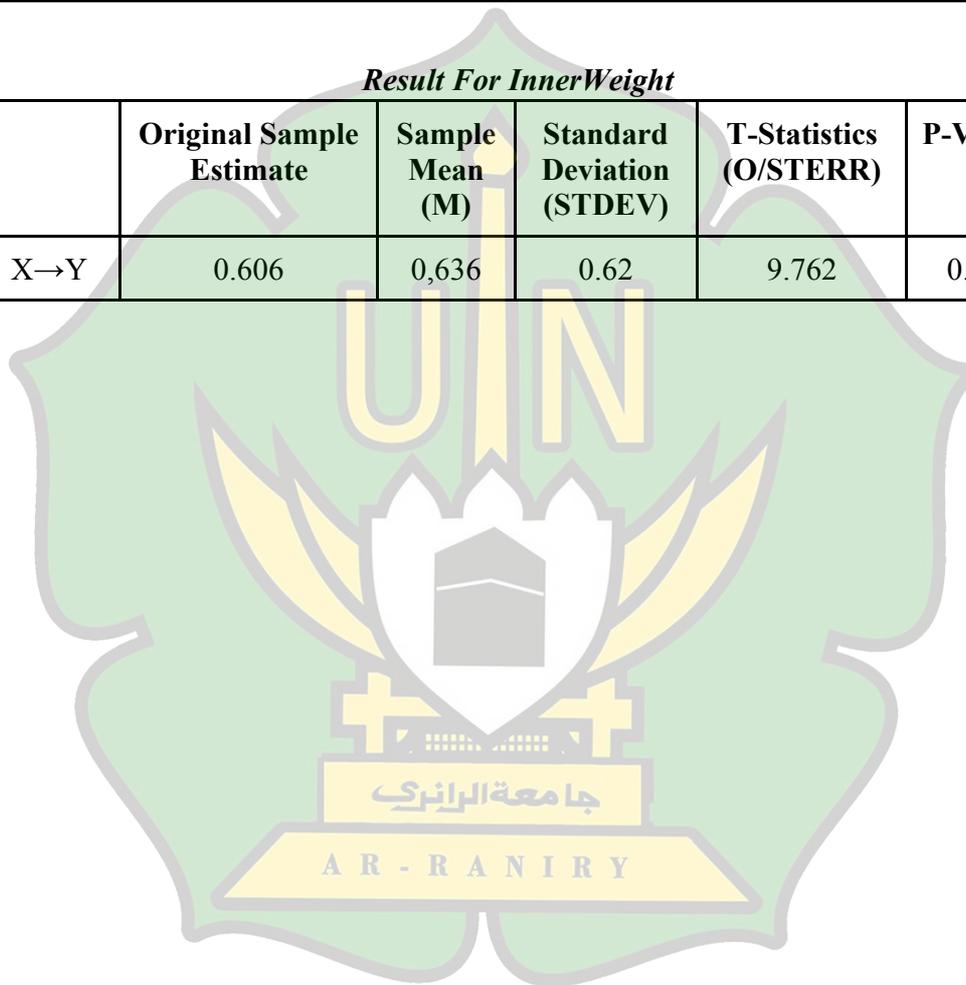
**Lampiran 9: Hasil Evaluasi Model Struktural (*Structural Model/Inner Model*)**

***R-Square***

	<b><i>R Square</i></b>
Kualitas Perizinan Usaha Perdagangan	0,367

***Result For InnerWeight***

	<b>Original Sample Estimate</b>	<b>Sample Mean (M)</b>	<b>Standard Deviation (STDEV)</b>	<b>T-Statistics (O/STERR)</b>	<b>P-Values</b>
X→Y	0.606	0,636	0.62	9.762	0.000



## Lampiran 10: Tabulasi Jawaban Responden

X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10
2	4	1	4	3	2	3	2	4	3	2	5	3	4	4	1	2	3	3	5
1	3	4	3	3	2	5	4	3	2	4	2	3	4	2	5	2	5	4	4
2	4	4	2	3	5	4	3	2	1	5	5	2	4	5	5	5	5	4	5
4	2	4	1	3	4	3	2	2	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2
2	1	4	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	3	3	3	3	2	1	2
3	4	2	1	2	4	2	3	4	3	5	3	5	4	5	5	2	5	5	1
3	2	5	3	3	5	2	3	4	3	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3
4	3	5	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	2
3	2	1	4	3	2	5	3	1	3	3	3	2	3	4	5	3	2	4	5
6	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5
4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	2	5	4	3	4	5	5	4	2	2
4	4	3	1	5	3	4	2	4	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
2	3	4	5	4	4	4	4	2	4	3	5	3	4	3	3	4	2	5	5
3	5	3	4	2	1	3	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
2	5	3	1	2	4	3	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	5	1	2	3	4	3	1	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
3	2	3	4	3	4	2	3	1	4	5	5	5	5	3	3	4	4	5	3
4	5	3	2	3	3	4	3	4	3	5	5	5	2	5	5	5	5	1	5
4	4	5	2	2	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	3	4	5	1	3	2	4	3	4
4	3	5	2	5	5	4	4	5	5	4	4	5	2	2	5	4	3	3	3
3	3	4	1	3	5	3	4	5	5	5	2	1	4	5	3	4	3	3	3
4	3	4	5	4	3	4	5	5	5	3	4	5	4	5	4	4	5	3	2
4	3	2	1	2	2	4	3	5	5	4	4	4	4	2	5	4	2	4	5
4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4
4	5	3	2	2	4	3	4	2	4	5	3	5	4	4	4	1	5	4	3
3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	2	5	2	4	3	3
3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
3	3	4	2	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
3	3	4	4	2	2	1	4	2	3	5	5	1	5	3	2	3	5	4	4
2	3	4	2	3	1	1	3	2	3	5	4	5	4	4	4	5	5	1	5
4	4	5	1	5	4	4	3	4	4	4	1	4	4	5	5	1	5	4	3
3	4	4	1	4	4	3	4	3	5	5	4	5	3	2	4	5	4	5	4
4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3
5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4

3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	2	4	4	2	3	3	3	3	4
3	3	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	2	3	4	3	3	2	3	3
1	1	2	1	5	4	2	5	2	4	3	4	2	5	3	3	3	3	4	2
4	3	4	3	1	2	5	4	2	3	3	4	3	2	1	3	4	3	3	3
3	3	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3
4	2	3	4	3	5	2	1	4	3	4	4	1	4	4	3	4	4	4	5
4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
3	1	4	2	5	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	2	4	4	5
3	3	3	3	4	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	5	4	3	1	4	5	4	3	4	4	3	1	3	3	3	4	4	3
3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	2	5
3	3	3	2	4	4	2	5	5	5	4	4	4	2	4	3	5	3	3	3
4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4
3	4	4	1	4	4	4	4	2	4	3	3	5	5	1	3	3	3	3	2
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
3	3	1	2	2	4	4	3	3	4	4	2	3	4	5	3	3	4	4	3
5	4	1	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	3	3	3	4	3	4	5
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4
3	3	4	1	5	5	4	5	4	5	5	5	4	1	4	5	4	2	5	4
2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	2
2	1	5	1	4	5	4	2	5	3	5	4	1	3	4	5	3	5	4	3
3	4	1	5	5	5	2	2	4	2	4	5	5	4	3	5	5	4	5	2
1	4	5	2	5	5	2	5	1	2	5	5	5	5	5	5	4	3	1	4
1	1	5	1	3	4	3	2	1	4	1	4	1	2	2	3	2	3	3	2
3	4	4	2	4	4	3	3	4	4	5	1	4	5	3	4	2	4	5	3
2	2	2	4	4	5	5	4	1	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5	5
5	3	3	1	5	2	5	3	3	3	5	4	5	5	3	3	3	2	3	3
5	2	4	1	1	4	5	3	5	3	3	3	3	1	4	4	5	4	3	5
3	1	3	1	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5
5	3	5	3	5	4	4	3	5	3	3	5	5	3	4	4	3	3	3	3
5	4	4	3	2	3	4	4	5	5	3	4	3	5	5	4	5	3	4	1
3	3	3	3	2	4	3	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	3	3
4	4	3	3	3	5	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1
5	5	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3	2	4	5	4	5	4	4
3	5	3	3	5	3	5	3	5	3	5	4	5	3	5	4	3	4	3	3
5	3	5	3	4	3	4	5	4	5	1	4	3	5	3	3	5	3	3	4
5	3	3	5	4	5	4	4	5	3	5	3	5	4	5	3	5	3	5	4
5	4	4	5	1	5	2	3	5	4	5	5	5	5	4	2	5	3	5	5

4	3	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
2	2	2	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3
3	2	3	2	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4
3	4	3	2	3	3	3	4	4	5	4	5	2	3	3	4	5	4	4	5
3	1	4	5	3	5	3	3	3	5	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3
4	5	4	4	3	5	3	4	5	2	4	3	2	3	4	5	4	5	4	2
5	4	4	3	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	3	4	5	4
3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	5
3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	4	3	1	4	4	1
1	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	5
2	3	1	2	2	4	4	3	3	4	1	3	3	2	4	3	1	4	3	4
3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	1	4



## Lampiran 11: Dokumentasi

