

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
IMPLEMENTASI *ELECTRONIC GOVERNMENT* PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPMPTSP) PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

SKRIPSI

*Diajukan untuk melengkapi sebagian syarat guna
memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan*



VITARIA JULIET BANFATIN
NO REG. 411 12 038

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG**

2017

LEMBARAN PENGESAHAN

Kupang.....Mei 2017

SKRIPSI

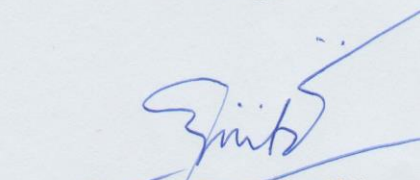
**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI IMPLEMENTASI
ELECTRONIC GOVERNMENT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) PROVINSI NUSA
TENGGARA TIMUR**

DISETUJUI OLEH

Pembimbing I

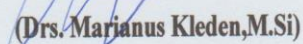
Pembimbing II


(Drs. Mikael Thomas Susu, M.Si)


(Drs. Frans Bapa Tokan, MA)

MENGETAHUI/MENGESAHKAN

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK


(Drs. Marianus Kleden, M.Si)

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Vitaria Juliet Banfatin
Nomor Registrasi : 411 12 038
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
IMPLEMENTASI *ELECTRONIC GOVERNMENT* PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPMTSP) PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

Adalah benar hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan oleh siapapun untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi atau Universitas lainnya, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Kupang, Mei 2017
Pemilik/Mahasiswa



Vitaria Juliet Banfatin

LEMBARAN MOTTO

Hidup ini seperti sepeda.
Agar tetap seimbang,
kau harus terus bergerak

- Albert Einstein



LEMBARAN PERSEMBAHAN

Skripsi Ini Saya Persembahkan Kepada:

- ✚ Opa Oma Tersayang, Opa Nikodemus Banfatin, Oma Christina Banfatin Takoy, yang dalam masa tuanya tetap mendoakan keberhasilanku.
- ✚ Kedua Orangtua-ku Tercinta, Bapak Selfester M. Banfatin, Mama Flouri Rita Wuisan-Banfatin, yang selalu setia mendukung dan mendoakan saya dalam mencapai cita-cita saya.
- ✚ Kekasihku, Ricky A. Yolando, yang selalu menemani dan menanti keberhasilanku.
- ✚ Almamater-ku tercinta FISIP UNWIRA KUPANG.

"Melihat kalian tersenyum atas hasil perjuanganku membuatku sangat bahagia"



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 - 52, Telp. (0380) 833395, Fax. 831194

Web Site : <http://www.unwira.ac.id>, e-mail : info@unwira.ac.id

Kupang 85225 - Timor - NTT

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, *Sabtu Tanggal 27 Mei 2017 Jam 10.00*, Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Vitaria Juliet Banfatin

No. Reg. : 411 12 038

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Judul Skripsi :

"ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI IMPLEMENTASI *ELECTRONIC GOVERNMENT* PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPSTP) PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR."

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Drs. Mikael Thomas Susu, M.Si
- 2 Sekretaris : Drs. Frans Bapa Tokan, MA
- 3 Penguji Materi I : Drs. Rodriques Servatius, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Veronika I.A. Boro, S.IP, M.Si
- 5 Penguji Materi III : Drs. Mikael Thomas Susu, M.Si
- 6 Pembimbing I : Drs. Mikael Thomas Susu, M.Si
- 7 Pembimbing II : Drs. Frans Bapa Tokan, MA

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 90

Penguji II = 90

Penguji III = 92

Lulus dengan Nilai

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan :
Dekan,

DRS. MARIANUS KLEDEN, M.Si

Kupang, 27 Mei 2017

Ketua Tim Penguji,

DRS. MIKAEL THOMAS SUSU, M.Si

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas kemurahan-Nya, penulis berhasil menjalani masa penelitian dan menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi *Electronic Government* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur”.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari didikan, bimbingan, arahan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis patut mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang tinggi kepada berbagai pihak yang telah membantu baik secara moril maupun materiil dalam penyelesaian skripsi ini.

Ungkapan terima kasih tak terhingga atas dukungan dan bantuan penulis haturkan khususnya kepada:

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan.
4. Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan.
5. *Drs. Mikhael Thomas Susu, M.Si*, selaku Dosen Pembimbing I dan yang dengan setia membimbing dan menuntun penulis dengan ramah

dan sabar serta memberikan motivasi yang tinggi kepada penulis dalam masa bimbingan penyelesaian skripsi ini.

6. *Drs. Frans Bapa Tokan, MA*, selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu dalam memberikan perbaikan dan saran untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. *Drs. Rodriques Servatius, M.Si*, selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan arahan, pemikiran-pemikiran dan saran konstruktif guna penyempurnaan skripsi ini
8. *Veronica I.A Boro, S.Ip, M.Si*, selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan arahan, pemikiran-pemikiran dan saran konstruktif guna penyempurnaan skripsi ini.
9. *Segenap Dosen Pengajar* pada Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP UNWIRA Kupang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan baik teori maupun praktis yang sangat berharga selama masa perkuliahan dengan penyelesaian skripsi ini.
10. *Ir. Samuel Rebo*, Selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT), *Sunardi, A.Pi*, selaku Kepala Bidang Pelayanan Terpadu beserta semua Kepala Seksi dan staf pegawai yang telah mengijinkan penulis melakukan penelitian serta telah meluangkan waktu untuk diwawancarai guna melengkapi penulisan skripsi ini.
11. Seluruh Keluarga Banfatin-Wuisan serta teman-teman yang telah memberikan dukungan moril maupun materiil dalam penyelesaian skripsi ini.

Atas segala kebaikan dan kemurahan hati dari semua pihak, penulis hanya dapat berdoa kepada Tuhan Yang Maha Esa membalas budi baik yang diberikan tersebut.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini bukanlah sebuah karya yang sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat menghargai setiap

saran dan kritik demi menyempurnakan tulisan ini. Pada gilirannya diharapkan naskah ini dapat bermanfaat bagi pengembangan Ilmu Pengetahuan dalam penerapan *Electronic Government* dalam lembaga pelayanan publik.

Kupang, Mei 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBARAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
LEMBARAN MOTTO.....	iv
LEMBARAN PERSEMBAHAN.....	v
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	15
1.3 Tujuan dan Kegunaan.....	15
 BAB II LANDASAN KONSEPTUAL	
2.1 Tinjauan Pustaka.....	16
2.2 Landasan Konseptual.....	18
2.2.1 Implementasi <i>Electronic Government</i>	18
2.2.1.1 Implementasi	18
2.2.1.2 <i>Electronic Government</i>	26
2.2.2. Faktor yang Mempengaruhi Implementasi <i>E-Gov</i>	29
2.2.2.1 Faktor-faktor Penentu Keberhasilan Implementasi <i>E-Gov</i>	29
2.2.2.2 Faktor-Faktor Penghambat Keberhasilan Implementasi <i>E-Gov</i>	31
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Metode Penelitian.....	33
3.2 Populasi, Sampel dan Responden	33
3.3 Operasionalisasi Variabel	34
3.4 Jenis Dan Sumber Data.....	36

3.5	Teknik Pengumpulan Data	37
BAB IV DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN		
4.1	Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) NTT.....	39
4.1.1	Profil DPMPTSP NTT.....	42
4.1.2	Jenis Izin dan Non Izin.....	44
4.2	Implementasi <i>E-Gov</i> Pada DPMPTSP NTT.....	51
BAB V ANALISA HASIL PENELITIAN		
5.1	Komunikasi.....	59
5.1.1	Transmisi.....	60
5.1.2	Kejelasan Informasi.....	62
5.1.3	Konsistensi Perintah.....	63
5.2	Sumberdaya.....	64
5.2.1	Staf/Pegawai.....	65
5.2.2	Fasilitas Pendukung.....	67
5.2.3	Alokasi Anggaran.....	69
5.3	Disposisi.....	71
5.4	Struktur Birokrasi.....	73
5.5	Faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi <i>E-Gov</i>	75
5.5.1	Faktor Penentu Keberhasilan Implementasi <i>E-Gov</i>	75
5.5.2	Faktor Pengambar Keberhasilan Implementasi <i>E-Gov</i>	77
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		
6.1	Kesimpulan.....	78
6.2	Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA		
PEDOMAN WAWANCARA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Saran Pendukung <i>E-Gov</i>	13
Tabel 5.1	Komposisi Pegawai Berdasarkan Pendidikan.....	65
Tabel 5.2	Jabatan dan Pangkat Golongan Unit Kerja Bidang Pelayanan Terpadu.....	66
Tabel 5.3	Fasilitas Pendukung Penerapan <i>E-Gov</i>	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 :	Sistem Informasi Pelayanan Perizinan.....	14
Gambar 4.1 :	Aplikasi SPESIAL.....	41
Gambar 4.2 :	Struktur Organisasi DPMPTSP NTT	44
Gambar 4.3 :	Grafik Penerbitan Izin Tahun 2016.....	52
Gambar 4.4 :	Formulir Pendaftaran Baru	57
Gambar 4.5 :	Status Pelayanan Perizinan	57

ABSTRAK

Reformasi birokrasi dalam lembaga perijinan, mengharuskan pemerintah untuk mengoptimalkan kesederhanaan dalam pelayanan perijinan dengan implementasi *Eletronic Government (E-Gov)*. Hal tersebut yang mendasari penelitian “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi *Electronic Government* pada Dinas Penanaman Modal (DPMPTSP) dan Pelayanan Terpadu Provinsi Nusa Tenggara Timur. Masalah yang diajukan adalah bagaimana implementasi *E-Gov* pada DPMPTSP Prov. NTT dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi implementasi *E-Gov* pada DPMPTSP Prov. NTT. Penelitian ini bertujuan memberikan gambaran mengenai implementasi *E-Gov* pada DPMPTSP Prov. NTT dan mengidentifikasi faktor-faktor yang menentukan implementasi *E-Gov* pada DPMPTSP NTT. Penelitian ini berguna sebagai informasi tentang implementasi *E-Gov* pada DPMPTSP NTT dan sebagai informasi mengenai faktor-faktor yang menentukan implementasi *E-Gov* pada DPMPTSP NTT.

Konsepsi yang digunakan sebagai acuan konseptual studi ini yakni konsep *Edward* tentang model implementasi kebijakan publik. Terdapat empat variabel dalam implementasi yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi. Dari keempat variabel, masing-masing memiliki indikator berupa transmisi, kejelasan informasi, konsistensi perintah, staf/pegawai, fasilitas pendukung, alokasi anggaran, komitmen aparatur birokrasi, insentif, Standar Operasional Prosedur (SOP). Sedangkan faktor yang menentukan implementasi yakni *support*, *capacity*, *value*, budaya yang berkaitan dengan resistensi dan penolakan terhadap *E-Gov*, infrastruktur dan kepemimpinan.

Metode/pendekatan penelitian: deskriptif kualitatif, yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan fenomena obyek secara sistematis dan obyektif. Jenis data primer dan sekunder diperoleh dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya data dianalisis secara kualitatif untuk menjawab masalah penelitian dan tujuannya.

Hasil penelitian menunjukan bahwa implementasi *E-Gov* pada DPMPTSP Prov. NTT belum efektif karena beberapa kendala seperti kurangnya transmisi berupa sosialisasi kepada masyarakat dalam pemanfaatan *E-Gov*, kurangnya fasilitas pendukung dalam pengembangan *E-Gov*, terbatasnya alokasi anggaran, serta minimnya sumberdaya manusia yang memiliki keahlian dalam penguasaan teknologi. Meskipun adanya komitmen dari pemerintah maupun pihak pelaksana, namun karena keterbatasan fasilitas menjadi faktor penghambat keberhasilan implementasi *E-Gov* pada DPMPTSP Prov. NTT.

Mengacu pada hasil penelitian dan analisa data disimpulkan bahwa implementasi *E-Gov* pada DPMPTSP Prov. NTT didukung oleh komitmen dari Pemerintah Daerah serta pihak pelaksana. Akan tetapi, karena adanya hambatan dalam pelaksanaannya maka perlu adanya penanganan terhadap faktor-faktor penghambat tersebut guna mendukung keberhasilan implementasi *E-Gov* dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan perijinan. Rekomendasi dari penelitian ini adalah: perlu adanya anggaran yang sesuai untuk mendukung *E-Gov* pada DPMPTSP; perlu adanya kesadaran masyarakat mengenai manfaat penggunaan *E-Gov* dalam pelayanan perijinan; perlu dikeluarkannya SOP DPMPTSP dalam melaksanakan tugas dan perlu adanya penambahan sumber daya manusia yang memiliki keahlian dalam penguasaan teknologi serta perlunya insentif bagi para pelaksana *E-Gov* khususnya tim teknis yang menangani teknologi.

Kata kunci: Pelayanan Perizinan, *Electronic Government*, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur.