



# ANALISIS *E-GOVERNMENT* DALAM PENERAPAN APLIKASI SAPO RANCAK DI DPMPTSP KOTA PADANG

Ahmad Rusdi<sup>a1</sup>, Roni Ekha Putera<sup>b2</sup>, Kusdarini<sup>c3</sup>

<sup>a</sup>Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Andalas, Padang

<sup>b</sup>Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Andalas, Padang

<sup>c</sup>Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Andalas, Padang

<sup>1</sup>[arusdi95@gmail.com](mailto:arusdi95@gmail.com), <sup>2</sup>[roniekhaputera@soc.unand.ac.id](mailto:roniekhaputera@soc.unand.ac.id), <sup>3</sup>[kusdarini@soc.unand.ac.id](mailto:kusdarini@soc.unand.ac.id),

<sup>4</sup>[roniekhaputera@soc.unand.ac.id](mailto:roniekhaputera@soc.unand.ac.id)

## INFO ARTIKEL

### Riwayat Artikel:

Diterima: 19-12-2021  
Disetujui: 08-03-2022  
Dipublikasikan: 21-03-2022

### Kata Kunci:

1. *E-government*
2. Pelayanan perizinan
3. Aplikasi Sapu Rancak
4. Pelayanan Publik

## ABSTRAK

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *e-government* dalam pelayanan aplikasi Sapu Rancak di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang. Penelitian ini menggunakan teori *balanced e-government scorecard* sebagai alat analisis pemerintah menerapkan *e-government* dalam pelayanannya dengan lima dimensi yaitu, manfaat, efisiensi, partisipasi, transparansi, dan manajemen perubahan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, dokumentasi dan observasi. Informan penelitian ini ditentukan dengan teknik *purposive sampling* dan menguji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *e-government* dalam penerapan aplikasi Sapu Rancak untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi perizinan belum maksimal. Hal ini dikarenakan masih belum terlaksananya beberapa indikator yang terdapat pada dimensi penerapan *e-government* oleh pemerintah pada DPMPTSP Kota Padang. Hal ini dibuktikan pada dimensi manfaat, yaitu indikator kemudahan akses oleh *stakeholders*. Pada indikator tersebut, masyarakat masih datang ke Mal Pelayanan Publik Kota Padang untuk di ajarkan cara menggunakan layanan aplikasi Sapu Rancak. Kemudian pada dimensi partisipasi, masih belum terpenuhinya dua indikator yang dapat mendukung keterlibatan dan membantu masyarakat dalam mendapatkan layanan perizinan, yaitu indikator tersedianya fasilitas *chatting*, *forum*, *mils*, dan akses langsung masyarakat melalui *web* terhadap orang berkepentingan.

**Abstract:** This research aims to analyze the application of *e-government* in Sapu Rancak application services in the Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu (DPMPTSP) Kota Padang. This study uses the *balanced e-government scorecard theory* as a tool of government analysis applying *e-government* in its services with five dimensions, namely, benefits, efficiency, participation, transparency, and change management. This research is qualitative research with descriptive types. The data collection techniques in this study are interviews, documentation and observations. This study was presented with *purposive sampling techniques* and tested the validity of the data using source triangulation. The results of this study show that *e-government* in the application of Sapu Rancak application to facilitate the community in taking care of licensing administration has not been maximal. This is because there are still some indicators contained in the dimension of the application of *e-government* by the government in DPMPTSP Kota Padang. This is evidenced in the dimension of benefits, namely indicators of ease of access by *stakeholders*. On the indicator, people still come to Mal Pelayanan Publik Kota Padang to be taught how to use Sapu Rancak application services. Then in the dimension of participation, there are still two indicators that can support involvement and help the community in obtaining licensing services, namely indicators of the availability of chat facilities, forums, mils, and direct access of the community through the web to interested people.

Penerapan *e-government* dalam pelayanan publik merupakan langkah pemerintah untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dengan memanfaatkan teknologi informasi. Menurut Booz, Allen dan Hamilton dalam penelitiannya bersama Bertelsmann Foundation pada tahun 2001 adalah *e-government combines electronic information-based services for citizens (e-administration) with the reinforcement of participatory elements (e-democracy) to achieve the objective of balanced e-government*. Pemerintah telah menerapkan *e-government* pada berbagai bidang pelayanan publik, salah satunya yaitu pelayanan perizinan. Pelayanan perizinan adalah proses pemberian izin kepada orang/badan hukum untuk melakukan aktivitas usaha dan/atau kegiatan bukan usaha. Pada tingkat daerah, pelayanan perizinan merupakan wewenang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota/Kabupaten, yang berfungsi untuk memberikan pelayanan perizinan dan non-perizinan kepada masyarakat di Kota/Kabupaten wilayahnya.

Salah satu instansi pemerintah yang telah menerapkan *e-government* dalam pelayanan perizinannya adalah DPMPTSP Kota Padang. Pada tahun 2021, DPMPTSP Kota Padang telah memiliki beberapa aplikasi pelayanan perizinan elektronik yang telah diterapkan, yaitu OSS (*Online Single Submission*), Si Cantik *Cloud* (Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu Untuk Publik Berupa Sistem *Cloud*), SIMBG (Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung), dan Sapo Rancak (Sistem Aplikasi Pelayanan *Online* Ramah, Adil, Normatif, Cepat, Akuntabilitas dan Kualitas). Tidak seperti aplikasi OSS, Si Cantik *Cloud* dan SIMBG yang merupakan aplikasi pelayanan perizinan yang dibuat dan dikembangkan oleh pemerintah pusat, aplikasi Sapo Rancak merupakan aplikasi pelayanan perizinan yang dibuat dan dikembangkan oleh DPMPTSP Kota Padang.

Aplikasi Sapo Rancak merupakan aplikasi berbasis *web* yang dapat diakses oleh masyarakat melalui berbagai gawai yang terhubung dengan internet. Aplikasi ini hadir untuk mempermudah masyarakat dalam pelayanan perizinan, terutama pelayanan pemenuhan komitmen. Pemenuhan komitmen merupakan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon perizinan agar izin yang diperoleh melalui aplikasi OSS dapat berlaku efektif atau legal untuk digunakan.

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang peneliti temukan juga membahas pelayanan perizinan elektronik, yaitu oleh Danto Adista yang berjudul Penerapan *E-Government* Tentang Perizinan *Online* Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya. Penelitian ini membahas tentang strategi dalam pelaksanaan *e-government*. Hasil penelitian ini menunjukkan empat dari enam strategi *e-government* di UPTSA masih belum berjalan dengan maksimal. Masih ada kendala yang dihadapi dalam penerapan strategi *e-government* berdasarkan Inpres Nomor 3 Tahun 2003. Penelitian terdahulu selanjutnya oleh Nur Akhfir Fadhlika yang berjudul Pelayanan Publik Perizinan *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekalongan. bahwa kemudahan pemohon dalam mengurus perizinan secara *online* dengan menggunakan sistem SAKPORE di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekalongan dapat meringkas prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, dan biaya penyelesaian pelayanan. Penelitian terdahulu selanjutnya oleh Hazid



Jalma, Roni Ekha Putera & Kusdarini yang berjudul *E-Government Dengan Pemanfaatan Web OpenSID Dalam Pelayanan Publik Di Nagari Tanjung Haro Sikabu-Kabu Padang Panjang*. Hasil penelitian ini menunjukkan penggunaan web openSID dalam meningkatkan layanan publik telah berjalan dengan baik. Namun pemanfaatan situs web openSID masih belum berjalan optimal dikarenakan beberapa informasi yang terkandung dalam konten adalah informasi yang tidak diperbaharui dan belum adanya beberapa informasi. Secara umum penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan sebelumnya. Kebaharuan penelitian ini terdapat pada objek yang diteliti yaitu pelayanan perizinan elektronik dan fokus penelitian yaitu mengukur performa pemerintah menerapkan *e-government* dalam pelayanannya.

Aplikasi Sapo Rancak hadir untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan di Kota Padang. Namun meskipun begitu, masyarakat masih terkendala dalam menggunakan pelayanan elektronik tersebut karena masih kurangnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi. Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Teknologi dan Informasi DPMPTSP Kota Padang, Elfi Herawati pada 17 November 2020, terungkap masih banyaknya masyarakat datang ke Mal Pelayanan Publik Kota Padang, untuk mengurus perizinan karena tidak mengerti cara menggunakan pelayanan elektronik tersebut. Adapun pendapat yang disampaikan oleh Elizabeth, pemilik Depot Air Minum Kamila sebagai salah satu masyarakat pengguna layanan aplikasi Sapo Rancak mengatakan tidak tahu cara menggunakan pelayanan yang ada di aplikasi, dan tidak bisa bertanya secara *online* kepada pihak dinas karena tidak tersedianya fasilitas layanan *chatting, forum, mails* dan lainnya pada *web* yang dapat membantu masyarakat. Dalam menerapkan pelayanan elektronik, hendaknya pemerintah memperhatikan kembali tujuan dari pengadaan inovasi pelayanan elektronik tersebut sehingga pelayanannya dapat berjalan seperti yang diharapkan. Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana *e-government* dalam penerapan aplikasi Sapo Rancak di DPMPTSP Kota Padang.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, dokumentasi dan observasi. Informan dalam penelitian ini adalah perangkat DPMPTSP Kota Padang yaitu Kepala Dinas, Kepala Bidang Data dan Teknologi Informasi, Kepala Seksi Pengaduan, dan Front Office. Teknik analisis data menggunakan teknik oleh Huberman dan Miles yaitu pengkodean data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Untuk membuktikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber yaitu mengecek data melalui beberapa sumber. Pemilihan sampel triangulasi menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu peneliti terlebih dahulu menentukan kriteria informan triangulasi. Informan triangulasi dalam penelitian ini yaitu CV. 6000 Group sebagai pihak pengembang aplikasi, DISKOMINFO Kota Padang sebagai penyedia *server*, keamanan dan internet serta masyarakat sebagai pengguna layanan aplikasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk dapat menjawab rumusan masalah terkait bagaimana *e-government* dalam penerapan aplikasi Sapo Rancak di DPMPTSP Kota Padang, peneliti menggunakan teori *balanced e-government scorecard* oleh Booz, Allen dan Hamilton dalam penelitiannya bersama Bertelsmann Foundation yang diperkenalkan sebagai alat ukur performa pemerintahan yang menerapkan *e-government*. Terdapat lima dimensi dalam teori ini yang dapat digunakan untuk menganalisis penerapan *e-government* yaitu manfaat, efisiensi, partisipasi, transparansi dan manajemen perubahan.

### Manfaat

Manfaat adalah dimensi yang dapat menjelaskan kualitas dan kuantitas layanan yang diberikan dan bagaimana masyarakat mendapatkan manfaat dari layanan tersebut. Sehingga dengan adanya dimensi ini, dapat diukur untuk mengetahui sejauh mana pemerintah memberikan manfaat penerapan *e-government* dalam pelayanannya. Kemudahan penggunaan oleh *stakeholders* dalam mendapatkan pelayanan, pihak dinas memanfaatkan kemajuan teknologi saat ini. Hal ini dilakukan untuk peningkatan pelayanan yang diberikan. Melalui aplikasi Sapo Rancak ini, masyarakat dapat melakukan pengajuan permohonan perizinan berusaha dimana saja dan jika terjadi permasalahan seperti masih kurangnya persyaratan berkas yang dimasukkan ataupun ada perbaikan dokumen, masyarakat perlu datang ke Mal Pelayanan Publik Kota Padang untuk mengurus berkasnya tersebut. Hal ini akan membuat pelayanan yang diterima menjadi lebih efisien, karena dapat menghemat waktu. Namun dalam penerapannya, kemudahan tersebut belum dapat maksimal dirasakan oleh masyarakat. Pada temuan peneliti dilapangan, masyarakat mengatakan tidak paham saat pertamakali menggunakan aplikasi pelayanan perizinan secara *online* ini. Pada menu-menu yang disediakan di aplikasi Sapo Rancak, pihak dinas tidak menyertakan petunjuk cara menggunakan aplikasi yang dapat diakses oleh masyarakat, baik pada *web* resmi DPMPTSP Kota Padang maupun pada aplikasi Sapo Rancak itu sendiri. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat menu-menu layanan aplikasi Sapo Rancak pada gambar 1 berikut ini



**Gambar 1**  
**Menu-Menu Di Aplikasi Sapu Rancak**



Sumber : <https://dpmpstsp.padang.go.id/perizinan/pages/index.php?p=pangadu>, 2021

Pada gambar 1 tersebut dapat dilihat menu-menu yang tersedia pada aplikasi, tidak terdapat petunjuk cara penggunaan, sehingga hal ini dapat membuat masyarakat tidak tahu cara menggunakannya terutama bagi masyarakat yang sudah tua dan tidak akrab dengan teknologi. Pada jenis-jenis perizinan yang dapat dilayani dengan menggunakan aplikasi Sapu Rancak terus diperbarui oleh pihak dinas, hal ini dapat dilihat pada cakupan pelayanan yang sudah diimplementasikan pada tahun 2021 telah mencapai setengah dari total 42 perizinan yang telah didelegasikan oleh Wali Kota Padang kepada DPMPSTSP Kota Padang seperti yang terdapat dalam Peraturan Wali Kota Padang Nomor 63 Tahun 2020 Tentang Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini :

**Tabel 1**  
**Daftar Perizinan Aplikasi Sapu Rancak Tahun 2021**

No.	Perizinan
1	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
2	Tanda Daftar Gudang
3	Izin Usaha Industri
4	Izin Lembaga Pelatihan Kerja (LPK)
5	Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)
6	Izin Lokasi
7	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)
8	Izin Mendirikan Rumah Sakit (IMRS)
9	Izin Operasional Rumah Sakit (IORS)
10	Izin Mendirikan Klinik (IMK)
11	Izin Operasional Klinik (IOK)
12	Izin Toko Obat
13	Izin Optik
14	Izin Mendirikan Laboratorium Kesehatan
15	Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Hotel
16	Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Katering/Jasa Boga

17	Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Restoran/Rumah Makan
18	Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Depot Air Minum
19	Izin Apotik
20	Izin Usaha Mikro Obat Tradisional (IUMOT)
21	Izin Lingkungan (Amdal)
22	Izin Lingkungan (UKL-UPL)
23	Izin Pembuangan Air Limbah
24	Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang
25	Izin Usaha Lembaga Kesejahteraan Sosial (ILKS)
<b>Total</b>	<b>25 Perizinan</b>

**Sumber : Olahan Peneliti 2021**

Pada tabel 1 tersebut dapat dilihat perizinan apa saja yang telah diimplementasikan di aplikasi Sapo Rancak pada tahun 2021. Total perizinan yang saat ini dapat dilayani menggunakan aplikasi Sapo Rancak adalah sebanyak 25 bentuk perizinan. Adapun pelayanan lainnya yang telah diterapkan pada aplikasi Sapo Rancak yaitu layanan pengaduan dan *monitoring* perizinan. Layanan pengaduan dapat dimanfaatkan oleh masyarakat seperti untuk melaporkan adanya kesalahan dalam berkas yang telah diajukan. Layanan Pengaduan dapat dilihat pada gambar 2 berikut ini :

**Gambar 2**  
**Layanan pengaduan di aplikasi Sapo Rancak**



**Sumber : <https://dpmpstsp.padang.go.id/perizinan/pages/index.php?p=pangadu>, 2021**

Dapat dilihat pada gambar 2 tersebut, pada fitur layanan pengaduan berisikan tabel dengan kolom yang akan menampilkan proses dari pengaduan jika telah dimasukkan oleh pengguna. Layanan *monitoring* perizinan dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk melakukan *tracking* atau mengetahui perkembangan dari berkas yang telah diajukan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 3 berikut ini ;

**Gambar 3**  
**Layanan *Tracking* Berkas Pada Aplikasi Sapo Rancak**



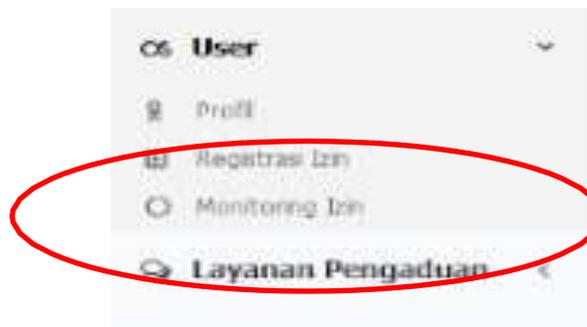
**Sumber : <https://dpmpstsp.padang.go.id/perizinan/pages/index.php?p=profil>, 2021**

Pada gambar 3 dapat dilihat terdapat kolom-kolom kosong yang nantinya akan menampilkan proses masuknya perizinan saat izin telah diajukan oleh pemohon. Hadirnya layanan ini dapat diketahui



merupakan sebagai salah satu bentuk usaha DPMPTSP Kota Padang dalam mendukung transparansi memberikan informasi kepada masyarakat. Dengan adanya beberapa layanan dalam satu kali akses tersebut, DPMPTSP kota Padang telah menerapkan pelayanan *one stop shop*. Layanan *one stop shop* merupakan konsep pelayanan yang mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu tempat. Konsep pelayanan ini dapat dilihat pada terintegrasinya tiga layanan dalam satu aplikasi yaitu layanan perizinan, *monitoring* perizinan, dan layanan pengaduan. Sehingga masyarakat dapat dimudahkan karena tidak perlu membuka portal baru untuk mendapatkan layanan lainnya tersebut karena hanya dengan membuka satu portal saja. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 4 berikut ini :

**Gambar 4**  
**Layanan *One Stop Shop***



**Sumber :** <https://dpmpstsp.padang.go.id/perizinan/pages/index.php?p=profil>, 2021

Jika dilihat dengan teori dimensi penerapan *e-government* oleh pemerintah yaitu *balanced e-government scorecard* oleh Booz, Allen dan Hamilton yaitu dimensi manfaat, pihak dinas telah memberikan manfaat dengan adanya pelayanan secara *online*. Hal ini dapat dilihat pada jenis perizinan yang dapat dilayani secara *online* terus bertambah dan beberapa pelayanan pendukung yang juga telah diterapkan. Namun manfaat ini belum maksimal dalam memberikan kemudahan akses bagi masyarakat. Hal ini dapat dilihat dengan tidak disertakannya petunjuk cara menggunakan pelayanan aplikasi Sapo Rancak. Sehingga ditemukan masyarakat masih harus kembali datang ke Mal Pelayanan Publik karena tidak paham cara menggunakan aplikasi. Dengan demikian dapat disimpulkan DPMPTSP Kota Padang masih kurang dalam memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan aplikasi ini, karena masyarakat masih harus datang secara langsung untuk diajarkan cara menggunakan pelayanan aplikasi Sapo Rancak.

### **Efisiensi**

Efisiensi merupakan perbandingan terbaik antara *input* dengan *output*. Untuk dapat mengetahui efisiensi dari suatu layanan, perlu dianalisis bagaimana *input* yang terjadi. Agar penerapan aplikasi Sapo Rancak dapat berjalan dengan lancar, maka dibutuhkan arsitektur proses, aplikasi dan *database* yang memadai. Agar aplikasi dapat berjalan dengan baik, DPMPTSP Kota Padang dalam menerapkan aplikasi Sapo Rancak bekerjasama dengan pihak swasta dan instansi pemerintah yang memang bergerak

pada bidangnya. Dari pihak swasta, DPMPTSP Kota Padang bekerja sama dengan CV. 6000 Goup sebagai pengembang aplikasi, sedangkan dari pihak instansi pemerintah, bekerja sama dengan DISKOMINFO Kota Padang dalam urusan *server*, keamanan, dan jaringan. Dengan adanya kejasama tersebut, dapat membuat kebutuhan penerapan aplikasi Sapo Rancak memadai karena dikerjakan oleh bidang ahlinya.

Pemanfaatan *platform* teknologi dan informasi secara maksimal pada pelayanan dapat membuat kinerja pelayanan menjadi lebih optimal. Pada penerapan aplikasi Sapo Rancak tidak hanya mentransformasikan pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi *online*, namun juga pada tanda tangan kepala dinas yang merupakan bukti legalitas suatu perizinan. Pihak dinas menerapkan tanda tangan digital untuk mempercepat proses penyelesaian perizinan. Tanda tangan digital tersebut dapat dilihat pada gambar 5 berikut ini :

**Gambar 5**  
**Tanda Tangan Digital Aplikasi Sapo Rancak**



**Sumber : Laporan Kegiatan Pengembangan Aplikasi DPMPTSP Kota Padang 2020**

Dengan diterapkannya tanda tangan digital ini, pemohon perizinan tidak perlu datang untuk mengantarkan ataupun menjemput berkas perizinannya saat telah diselesaikan untuk ditanda tangani karena dapat dilakukan secara digital. Pemanfaatan teknologi informasi oleh pihak dinas juga diterapkana pada pemberian informasi yaitu melalui *web* dan media sosial resmi pihak dinas. Informasi yang disediakan dapat berupa informasi kegiatan pihak dinas, keputusan, hasil rapat dan informasi lainnya.

Kualitas dan diberikannya ruang lingkup pelatihan pegawai menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas dari suatu pelayanan. Pihak dinas dalam memberikan pelayanan yang baik, telah memperhatikan kualitas sumber daya manusianya agar masyarakat mendapatkan pelayanan terbaik, hal ini dapat dilihat dengan upaya yang dilakukan pihak dinas yaitu dengan diberikannya pelatihan dan buku manual pada pegawai yang dapat membantu dalam menjalankan pelayanan perizinan elektronik tersebut.

Sumber daya keuangan juga berperan dalam efisiensi suatu pelayanan, terutama pelayanan elektronik. Dalam mengembangkan pelayanan aplikasi Sapo Rancak, anggaran pengembangan aplikasi berasal dari APBD yang telah direncanakan pada satu tahun sebelumnya. Pihak DPMPTSP Kota Padang mengungkapkan anggaran yang dapat digunakan untuk keperluan penerapan aplikasi Sapo



Rancak tidak dapat targetkan berapa yang dibutuhkan, sehingga anggaran yang diterima pihak dinas harus menyesuaikan pengembangan aplikasi dengan anggaran yang tersedia. Berikut dapat dilihat anggaran yang dikeluarkan pihak dinas untuk pengembangan aplikasi Sapo Rancak pada tahun 2020 pada tabel 2 berikut ini :

**Tabel 2**

**Biaya Pengembangan Aplikasi Sapo Rancak Tahun 2021**

Waktu Pelaksanaan Pekerjaan : 60 (enam puluh) Kalender Hari

No	Pekerjaan				
	Nama Uraian Pekerjaan	Kuantitas	Satuan Ukuran	Harga Satuan (Rp)	Total (Rp)
	Belanja Modal Pengadaan Software (Pengembangan sistem informasi PTSP)	1	Paket	81.800.000	81.800.000
	Jumlah				81.800.000
	PPN 10%				8.180.000
	Jumlah Keseluruhan				89.980.000
	<b><i>Terbilang ; Delapan Puluh Sembilan Juta Sembilan Ratus Delapan Puluh Ribu Rupiah</i></b>				

**Sumber: Surat Perjanjian Kerja (SPK) pihak DPMPTSP dengan CV. 6000 Group tahun 2020**

Berdasarkan paparan temuan peneliti diatas dapat disimpulkan DPMPTSP Kota Padang dalam menerapkan aplikasi Sapo Rancak telah menerapkan efisiensi agar pelayanan dapat berjalan dengan baik. Hal ini sejalan dengan teori dimensi penerapan *e-government* oleh pemerintah yaitu *balanced e-government scorecard* oleh Booz, Allen dan Hamilton mengatakan untuk mencapai efisiensi dalam menerapkan *e-government*, pemerintah hendaknya memperhatikan ketersediaan *database*, arsitektur proses aplikasi, pemanfaatan *platform* teknologi, sumber daya manusia dan keuangan. Dimensi efisiensi ini sejalan dengan upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Padang yang dapat dilihat pada temuan peneliti yaitu agar aplikasi dapat berjalan dengan baik, pihak dinas bekerja sama dengan pihak swasta dan pihak pemerintah yang ahli. Selain itu pihak dinas telah memanfaatkan *platform* teknologi secara maksimal karena pelayanan yang dilakukan secara elektronik tidak hanya pada pelayanan perizinan saja, namun diterapkan juga pada pelayanan pendukung lainnya seperti tanda tangan kepala dinas secara digital dan penyampain informasi terbaru melalui web, serta dengan tersedianya anggaran yang dapat digunakan untuk pengembangan aplikasi Sapo Rancak

### Partisipasi

Partisipasi tidak hanya tentang bagaimana pemberian sarana dan prasarana, tapi juga dapat memberikan masyarakat kesempatan untuk memberikan aspirasinya seperti memberikan saran, kritik maupun masukan. Tersedianya akses langsung masyarakat melalui *web*, tersedianya fasilitas *chatting*,

*forum, mils* dan pertimbangan umpan balik keinginan yang disampaikan dapat mendorong partisipasi masyarakat karena dengan tersedianya sarana tersebut dapat menjadi pendekatan partisipatif oleh pemerintah sebagai sebuah strategi dalam proses penentuan keputusan terbaik untuk pelayanan. Selain itu, dengan tersedianya sarana tersebut juga dapat membantu masyarakat saat menemui kesulitan dalam menggunakan pelayanan karena dapat bertanya secara *online*.

Pada temuan peneliti dilapangan, masyarakat dapat berpartisipasi pada pelayanan aplikasi Sapo Rancak adalah sebagai pengguna pelayanan saja. Berdasarkan hasil wawancara peneliti bersama masyarakat, masyarakat tidak dapat berkomunikasi dengan pihak dinas secara interaktif atau secara *online* melalui aplikasi ataupun melalui web. Dengan tidak tersedianya sarana ini, masyarakat yang kesulitan saat menggunakan aplikasi membuat masyarakat harus datang secara langsung untuk diajarkan cara menggunakannya. Adapun dalam memberikan aspirasi, pihak dinas tidak menyediakan sarana yang memungkinkan aspirasi dapat disampaikan secara online oleh masyarakat karena dalam memberikan aspirasi, pihak dinas masih mengandalkan kotak saran yang terdapat di Mal Pelayanan Publik Kota Padang sehingga masyarakat harus datang secara langsung jika ingin memberikan masukan atau kritik.

Berdasarkan paparan temuan peneliti tersebut dapat diketahui pihak dinas belum memperhatikan keterlibatan masyarakat dalam pelayanan. Hal ini dapat dilihat pada temuan peneliti, masyarakat hanya dilibatkan sebagai pengguna layanan saja. Dapat dilihat pada dimensi partisipasi ini terjadi ketidakseimbangan keterlibatan antara pemerintah dengan masyarakat. Melihat pada teori dimensi penerapan *e-governement* yaitu *balanced e-government scorecard* oleh Booz, Allen dan Hamilton yang mengatakan *e-government* merupakan kombinasi antara e-administrasi dan e-demokrasi. Dalam penerapan pelayanan aplikasi Sapo Rancak pihak dinas belum memperhatikan dimensi partisipasi masyarakat tersebut. Pada kasus pelayanan perizinan aplikasi Sapo Rancak ini pihak dinas hanya berfokus pada e-administrasi yaitu bagaimana institusi pemerintah memberikan pelayanan pada masyarakat melalui teknologi informasi namun tidak mengimbangiannya dengan memperhatikan bagaimana interaksi yang dapat terjadi antara institusi pemerintah dengan masyarakat secara elektronik. Dapat disimpulkan pihak dinas belum memperhatikan bagaimana partisipasi masyarakat yang baik dalam sebuah pelayanan.

### **Transparansi**

Pemerintah dalam memberikan pelayanan publik harus transparan memberikan informasi agar terciptanya pelayanan publik yang baik. Banyaknya informasi yang bisa didapatkan oleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik, merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan pemerintah. Dalam proses pengambilan keputusan, pemerintah banyak memberikan informasi telah dilakukan oleh pihak dinas. Pemberian informasi ini dilakukan oleh pihak dinas melalui media sosial dan website resminya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 6 berikut ini :



**Gambar 6**  
**Informasi Pada Website Resmi DPMPTSP Kota Padang**

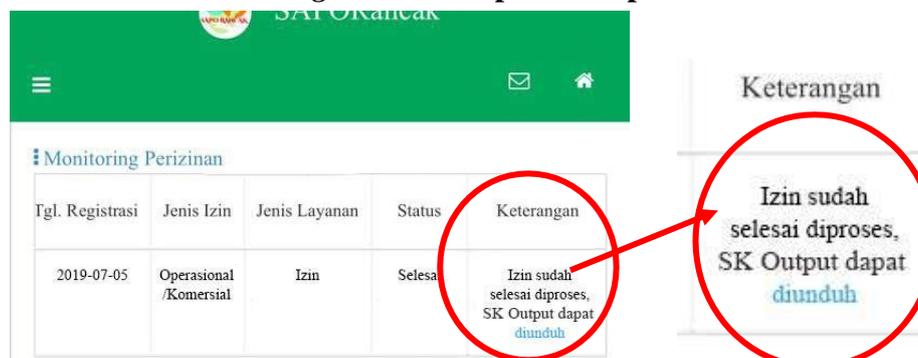


Sumber: <https://web.dpmptsp.padang.go.id/Home>, 2021

Pada gambar 6 tersebut dapat dilihat *website* resmi DPMPTSP Kota Padang telah menyediakan menu informasi yang dapat diakses oleh masyarakat yang bekepentingan terhadap perizinan ataupun hanya sebatas melihat saja. Pada kolom informasi tersebut, masyarakat dapat melihat berbagai macam informasi yang disediakan, seperti pengumuman *maintenance* aplikasi Sapo Rancak, sosialisasi, maupun kegiatan yang dilakukan DPMPTSP Kota Padang.

Selain pemberian informasi terkait keputusan maupun kegiatan, informasi status pemohon dalam pelayanan aplikasi Sapo Rancak juga telah disediakan oleh pihak dinas. Dengan disediakan layanan tersebut, masyarakat dapat dimudahkan untuk mengetahui perkembangan proses berkas perizinan yang telah diajukannya. Masyarakat dapat melihat informasi status permohonan dan mengunduhnya melalui layanan *monitoring* perizinan yang terdapat pada aplikasi Sapo Rancak. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 7 berikut ini :

**Gambar 7**  
**Monitoring Perizinan aplikasi Sapo Rancak**



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2021

Pada gambar 7 tersebut dapat dilihat layanan *monitoring* perizinan yang disediakan oleh pihak dinas. Jika izin telah selesai diproses, maka masyarakat atau pengguna pelayanan dapat secara langsung mengunduh berkas izin tersebut tanpa harus datang lagi ke kantor Mal Pelayanan Publik untuk mengambil berkas. Berdasarkan temuan peneliti tersebut dapat diketahui DPMPTSP Kota Padang dalam memberikan pelayanan aplikasi Sapo Rancak telah menerapkan transparansi. Hal ini dapat dilihat pada temuan peneliti yaitu pihak dinas telah menyediakan informasi terbaru seperti kebijakan terbaru pemerintah tentang perizinan, pengumuman yang dapat dilihat masyarakat melalui *website* resmi DPMPTSP Kota Padang. Transparansi juga diterapkan oleh pihak dinas pada proses perizinan masyarakat, sehingga masyarakat dapat dengan mudah untuk mengetahui progress perizinan yang telah diajukan melalui aplikasi Sapo Rancak.

### Manajemen Perubahan

Penerapan *e-government* dalam pelayanan memerlukan manajemen perubahan sebagai suatu langkah oleh pemerintah agar berhasilnya suatu program yang dilaksanakan. Dengan adanya manajemen perubahan, pemerintah dapat mempersiapkan pengembangan program, baik dari sisi sumber daya manusia, maupun sumber daya lainnya. Strategi pengembangan yang dilakukan pihak dinas pada aplikasi Sapo Rancak pada awal penerapan dengan melakukan survei terhadap aplikasi pelayanan perizinan elektronik yang telah diterapkan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lainnya, kemudian menyesuaikan dengan kebutuhan pelayanan perizinan yang dibutuhkan di Kota Padang. Pengembangan pada jumlah perizinan yang dapat dilayani dengan menggunakan aplikasi Sapo Rancak juga terus dikembangkan oleh pihak dinas hingga pada tahun 2021 telah berjumlah 25 perizinan. Selain pengembangan jumlah perizinan dengan aplikasi, pihak dinas juga melakukan pengembangan pada fitur aplikasi yaitu dengan adanya penambahan fitur layanan pengaduan.. Diterapkannya layanan ini merupakan sebagai respon pihak dinas atas kesalahan pada berkas yang telah diajukan, sehingga sekarang jika terdapat masalah pada berkas dapat diperbaiki dengan mudah.

Kualitas kontrol dan *review* merupakan sebuah langkah yang dilakukan pemerintah untuk menjaga pelaksanaan pelayanan berjalan dengan baik, dan mengetahui apakah terjadi kendala ataupun masalah. Dalam penerapan aplikasi Sapo Rancak, pihak dinas juga melakukan pengawasan terhadap jalannya pelayanan perizinan *online* tersebut. Seperti yang dapat dilihat pada gambar 8 berikut ini :

**Gambar 8**  
**Pengawasan Melalui Akun Administrator Aplikasi Sapo Rancak**

No.	Jenis Dokumen	Baru	Perpanjang	Ubah	Punya	Jml/Thn	Proses	Batal	Selesai	M/SC	DS
1	Data Perusahaan	459	0	66	0	525	39	124	486	486	0

**Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2021**



Pada gambar 8 tersebut, dapat dilihat dengan adanya pengelompokan status perizinan, dapat mempermudah administrator aplikasi Sapo Rancak dalam mengawasi jalannya pelayanan melalui aplikasi Sapo Rancak. Pihak dinas dapat mengawasi proses perizinan yang berlangsung di aplikasi Sapo Rancak, baik itu perizinan masuk, dibatalkan, sedang diproses, dan selesai. Sedangkan untuk *review* hanya dilakukan oleh pihak dinas pada saat adanya pengembangan aplikasi dan jika terjadi masalah pada pelayanan aplikasi.

Keterlibatan pegawai dalam penerapan aplikasi Sapo Rancak hampir melibatkan semua bidang yang ada dengan perannya masing-masing untuk menjalankan pelayanan aplikasi Sapo Rancak. Bidang tersebut yaitu Bidang Data dan Teknologi Informasi, Bidang Administrasi Perizinan dan Pengaduan, Bidang Perizinan Ekonomi dan Pembangunan, Bidang Perizinan Kesejahteraan dan Lingkungan. Dengan adanya pembagian kerja tersebut, dapat membuat *output* dari pelayanan menjadi lebih baik, karena dikerjakan oleh penanggung jawabnya. Motivasi juga berperan penting terhadap pelayanan karena motivasi mempengaruhi kinerja pegawai. Namun saat ini pihak dinas saat ini belum memiliki sistem *reward* yang dapat berfungsi untuk mendorong motivasi pegawai melakukan tugasnya. Pihak dinas beranggapan tunjangan kinerja yang diberikan pemerintah sudah cukup untuk mendorong kinerja pegawai.

Berdasarkan paparan temuan peneliti tersebut dapat diketahui manajemen perubahan telah dilakukan oleh DPMPTSP Kota Padang. Hal ini dapat dilihat dengan adanya pengembangan perizinan yang dapat dilakukan dengan aplikasi Sapo Rancak secara berkala yang dimulai pada tahun 2018 hingga kini telah mencakup 25 perizinan yang dapat dilayani oleh aplikasi tersebut. Selanjutnya dapat dilihat pada kualitas kontrol yang dilakukan pihak dinas terhadap jalannya pelayanan aplikasi Sapo Rancak yang dilakukan melalui akun administrator pegawai DPMPTSP Kota Padang, sehingga dapat mengawasi secara langsung berkas perizinan yang masuk. Temuan selanjutnya yaitu adanya pembagian tugas pegawai sesuai dengan kemampuannya. Dengan adanya pembagian kerja ini, keterlibatan pegawai dapat menjadi maksimal karena dikerjakan oleh bidang yang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

## **PENUTUP**

Kehadiran aplikasi Sapo Rancak merupakan bentuk implementasi daripada Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha yang menghendaki adanya penyederhanaan dan pengembangan sistem *online* dalam rangka percepatan pelaksanaan perizinan berusaha. Untuk dapat melihat bagaimana performa dari penerapan tersebut, dapat diukur melalui metode *balanced e-government scorecard* yang memiliki 5 dimensi. Dilihat pada dimensi manfaat, DPMPTSP Kota Padang telah memberikan manfaat seperti adanya penambahan cakupan pelayanan perizinan, dan adanya layanan pendukung. Namun kemudahan akses masih belum dapat dirasakan karena tidak mengetahui cara penggunaan aplikasi. Hal ini menyebabkan indikator kemudahan akses masih belum

terpenuhi yang mengakibatkan dimensi manfaat masih belum maksimal diberikan kepada masyarakat. Dimensi kedua yaitu efisiensi yang dilakukan oleh pihak dinas telah maksimal. Hal ini dapat dilihat pada indikator tersedianya aplikasi seperti arsitektur proses, *database*, dan *server* dengan bekerja sama dengan pihak swasta dan instansi pemerintah yang ahli. Dilihat pada indikator kedua yaitu pemanfaatan teknologi secara maksimal dengan menerapkan layanan pendukung. Dilihat pada indikator ke 3 dan 4 yaitu dengan adanya pelatihan sumber daya manusia dan tersedianya sumber daya keuangan telah dipenuhi oleh pihak dinas. Pada dimensi partisipasi, masyarakat masih belum dilibatkan secara maksimal dalam pelayanan elektronik dan hanya berperan sebagai pengguna. Hal ini menyebabkan dimensi partisipasi belum dilaksanakan dengan baik. Pada dimensi transparansi pihak dinas memberikan informasi terbaru kepada pengguna layanan maupun masyarakat umum. Hal ini membuat pihak dinas telah melakukan transparansi dalam memberikan informasi. Dimensi manajemen perubahan pihak dinas telah melakukan sejumlah perubahan pada layanan aplikasi Sapo Rancak agar menjadi lebih baik berdasarkan kualitas kontrol yang dilakukan dan melibatkan pegawai berdasarkan tugas dan fungsinya.

*E-government* yang baik dapat terjadi dengan adanya penguatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan elektronik. Sehingga dengan begitu dapat terjadinya keseimbangan dalam *e-government*. Diharapkan kedepannya pemerintah lebih memperhatikan partisipasi masyarakat dalam pelayanan bukan hanya sebagai pengguna saja, sehingga pelayanan yang baikpun nantinya dapat tercapai dengan mudah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Lexy J. Moleong, 2006. Metodologi Penelitian Kualitatif, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Aylordan Bodgan, 2006. Metode Penelitian Sosial, beberapa alternatif pendekatan, Kencana, Jakarta.
- AfrizaL, 2014. Metode Penelitian Kualitatif; Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu, PT Rajawali Grafindo Persada, Jakarta,
- Singarimbun, Masri. 1989. Metode Penelitian Survei, LP3ES. Jakarta.
- Sugiyono, 2010. Memahami Penelitian Kualitatif Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2017. Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D, Alfabeta, Bandung.
- Indrajit, Richardus Eko, 2006. Elektronik Government : Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital, Andi Offset, Yogyakarta.
- Indrajit, Richardus Eko, Dudy Rudianto & Akbar Zainuddin, 2007. Electronic Government in Action: Strategi Implementasi di Berbagai Negara, Aptikom, Yogyakarta.
- Insitutut Teknologi Sepuluh Nopember, 2019 Smart City : konsep, Model, & Teknologi, AISINDO, Surabaya
- Booz, Allen, & Hamilton. 2001. *Balanced E-government : E-government Connecting Efficient Administration and Responsive Democracy*, Gütersloh, Jerman, Bertelsmann Foundation Publishing House.
- Jalma, H., Putera, R. E., & Kusdarini, K. 2019. E-Government dengan Pemanfaatan Web OpenSID dalam Pelayanan Publik di Nagari Tanjung Haro Sikabu-kabu Padang Panjang. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 8(1), 24-37.
- Nur Fadhilah, A. N. I. S., & Prabawati, I. 2019. Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik *Online Single Submission* (Oss) Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptsp) Kabupaten Nganjuk. *Publika*, 7(4).



- Rahaju, T. 2018. Analisis Kesiapan Inovasi Layanan Sistem Informasi Manajemen Dan Pelayanan Perizinan Elektronik (Simpel) Di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Tuban. *Publika*, 6(5).
- Husnia, F. N., Hidayat, K., & Dewantara, R. Y. 2016. Analisis Penerapan Elektronik Pajak Bumi Dan Bangunan (E-Pbb)(Studi Pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan). *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 9(1).
- Arief, V., & Yuardani, A. M. 2018. Efektivitas Penerapan Konsep E-Government Dalam Bentuk Aplikasi Elektronik Kelurahan Pada Kelurahan Sungaibangkong Kecamatan Pontianak Kota Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat. *Transformasi: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 155-163.
- Raihan, A. H., Amin, M. J., Si, M., Dama, M., Sos, S., & Si, M. 2017. Efektivitas Kebijakan Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Desa Dan Kelurahan (Si-Daleh) Di Desa Rapak Lambur Kecamatan Tenggara Kabupaten Kutai Kertanegara.
- 2018, Izin Berusaha Kini Lebih Mudah, Pemerintah Meluncurkan Sistem OSS, Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, dilihat 4 Desember 2020,  
[https://kominfo.go.id/content/detail/13373/izin-berusaha-kini-lebih-mudah-pemerintah-meluncurkan-sistem-oss/0/artikel\\_gpr](https://kominfo.go.id/content/detail/13373/izin-berusaha-kini-lebih-mudah-pemerintah-meluncurkan-sistem-oss/0/artikel_gpr)
- 2019, Lewat "Sapo Rancak", Urus 10 Perizinan di Kota Padang Ini Sudah Bisa Secara *Online*, KlikPositif, dilihat 5 Desember 2020,  
<https://klikpositif.com/baca/58216/lewat-sapo-rancak-urus-10-perizinan-di-kota-padang-ini-sudah-bisa-secara-online>
- 2020, DPMPTSP Padang akui akses menuju Mal Pelayanan Publik cukup sulit, Sumbar Antaranews, dilihat 10 Desember 2020  
<https://sumbar.antaranews.com/berita/319432/dpmptsp-padang-akui-akses-menuju-mal-pelayanan-publik-cukup-sulit>
- 2018, Mengurus Perizinan Secara Online, Sapo Rancak Diluncurkan, Top Sumbar, dilihat 2 September 2020  
<http://www.topsumbar.co.id/mengurus-perizinan-secara-online-sapo-rancak-diluncurkan/>
- 2020, Website resmi, DPMPTSP Kota Padang, dilihat 28 November 2020 <https://dpmptsp.padang.go.id/>
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Pengembangan E-Government.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.
- Peraturan Wali Kota Padang Nomor 63 Tahun 2020 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Wali Kota Padang Nomor 106 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Perizinan Secara Elektronik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Laporan Kegiatan Pengembangan Aplikasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang 2020.
- Surat Perjanjian Kerja (SPK) Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang dengan CV. 6000 Group tahun 2020.