



**Penerapan *Website* SIPANJIMAS Oleh Dinas Penanaman Modal  
Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Untuk  
Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas**

**SKRIPSI**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan Pendidikan Strata 1 Departemen Ilmu  
Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Diponegoro**

**Disusun Oleh:**

**AMELIA ANGGRAENI PUTRI VANDORA**

**14010120140124**

**DEPARTEMEN ILMU PEMERINTAHAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2024**

**SURAT PERNYATAAN**  
**KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)**

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama lengkap : Amelia Anggraeni Putri Vandora  
NIM : 14010120140124  
Tempat / Tanggal Lahir : Purwokerto, 02 Januari 2002  
Jurusan / Program Studi : S1-Ilmu Pemerintahan  
Alamat : Perum Saga Baru RT 10/RW 01 Kober, Banyumas

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul **Penerapan Website SIPANJIMAS Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas**

Adalah benar-benar **hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin kurang dari 20%

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 02 Januari 2002

Dosen Pembimbing



**Wijayanto, S.IP., M.Si., Ph.D.**

NIP. 198309282006041002

Pembuat Pernyataan



Amelia Anggraeni Putri Vandora

NIM. 14010120140124

Mengetahui

Ketua Prodi S1 Ilmu Pemerintahan



Dr. Nunik Retno Herawati, S.Sos. M.Si

NIP 197110301999032001

**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul Skripsi : Penerapan *Website* SIPANJIMAS Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas

Nama Penyusun : Amelia Anggraeni Putri Vandora

NIM : 14010120140124

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Departemen : Politik dan Pemerintahan

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata I Program Studi Ilmu Pemerintahan

Semarang, 05 Februari 2024

Dekan

Wakil Dekan I



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin.  
NIP. 196908221994031003

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin.  
NIP. 196908221994031003

**Dosen Pembimbing:**

1. Wijayanto. S.IP., M.Si., Ph.D
2. Dr. Laila Kholid Alfirdaus. S.IP., M.PP.

**Dosen Penguji:**

3. Dr. Nunik Retno Herawati, S. Sos., M.Si.



**MOTTO**

*“Orang lain tidak akan bisa paham struggle dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian success stories. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini. Tetap berjuang ya!”*

-Fajar Hisyam-

*“Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri”*

-Hindia-

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rahmat Tuhan Yang Maha Esa, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan serta kelancaran dalam menyelesaikan penelitian ini.
2. Orang tua saya yang selalu memberikan dukungan, semangat maupun motivasi yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan studinya hingga sarjana. Terima kasih kepada Bapa (Enang Tedi Suswanto) dan Mama tercinta saya (Santi Lianawati Setiyaningrum) atas doa-doa yang telah dipanjatkan untuk penulis. Terima kasih atas nasihat yang selalu diberikan mesti terkadang pikiran kita tidak sejalan, terima kasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi penulis yang terkadang keras kepala. Semoga tetap senantiasa hadir didalam perjalanan dan pencapaian hidup penulis.
3. Adikku tercinta, Billie Sandya Putra Pracanda dan Queenzha Bening Khairina Humaira. Terima kasih sudah menjadi salah satu tujuan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas semangat, doa dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis. Tumbuhlah menjadi versi paling hebat, adikku.
4. Keluarga besar saya, Mbah, Kakung, Pa de, Bu de, Om dan Tante yang selalu memberikan semangat dan doa kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Sahabat yang selalu ada untuk penulis, Stefanus Andrianto, Syifa Anaqah Prameisti, Astrid Chandra Dewi, Aninda Dewi Yulianti, Selvi Nur Utami, Cahya Dewi Afifah dan Ghina Salsabila Afifah. Terima kasih telah menjadi pendengar terbaik atas keluh kesah penulis disaat menyelesaikan skripsi, terima kasih sudah menemani proses penulis hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga sukses selalu dalam mencapai impian-impian kalian.
6. Teman-teman KKN TIM II UNDIP Kelurahan Puloharjo, Eromoko, Wonogiri, Ika, Sintya, Salsa, Ria, Jovi, Gilang dan fajar yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis, terima kasih telah memberikan pengalaman yang berharga dan menghibur penulis selama 45 hari. Bersama kalian, KKN penulis sangat seru.

7. Teman-Teman Ilmu Pemerintahan 2020 yang menjadi teman perjuangan penulis selama penulis menempuh perkuliahan di FISIP UNDIP. Sukses selalu teman-teman.
8. Untuk diri saya sendiri, Amelia Anggraeni Putri Vandora. Terima kasih telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai dan selalu berusaha untuk tidak menyerah serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang bisa dibilang tidak mudah. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini, teruslah berproses untuk pencapaian-pecaapaian selanjutnya.

## ABSTRAK

Munculnya perkembangan teknologi digital pada sektor pemerintahan memunculkan transformasi pelayanan public pada pemerintah melalui elektronik atau e-government. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam penerapan e-government melalui website SIPANJIMAS sebagai pelayanan perizinan online. Namun, didalam keberjalanan website tersebut masih terdapat kendala. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis sejauh mana *tahapan e-government* yang telah dilakukan oleh DPMPTSP serta menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan public yang diberikan oleh DPMPTSP dalam penerapan e-government. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan memperdalam tahapan e-government serta kualitas pelayanan publik digital yang diberikan oleh DPMPTSP. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui sumber data primer dan sumber data sekunder yang diolah kemudian dinarasikan sesuai dengan penilaian peneliti. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-government yang dilakukan oleh DPMPTSP sudah melalui beberapa tahapan yaitu tahap publish, tahap interaksi dan tahap transaksi. Tahap pertama yaitu publish dengan membuat website SIPANJIMAS memberikan informasi terkait pelayanan perizinan yaitu adanya manual book dan vidio tutorial, jumlah pengunjung, menu pelayanan, jenis perizinan, jumlah pendaftar serta berbagai website dan kontak DPMPTSP. Tahap kedua yaitu interaksi, DPMPTSP membuat adanya website SIPANJIMAS dengan menyediakan pengaduan serta nomer handphone dan email sebagai penghubung antara masyarakat dan pemerintah. Tahap ketiga yaitu transaksi, pada website SIPANJIMAS tidak adanya transaksi dilakukan di karenakan karena dari 31 perizinan yang melakukan pembyaran hanya 3 perijinan sehingga belum bisa dijadikan sebagai tahap transaksi. Selain itu, pelayanan public yang diberikan memiliki kualitas yang baik. Hal ini dilihat dari indikator kualitas pelayanan public digital yaitu efisiensi yang dilihat dari menu SIPANJIMAS tertata rapi dan memudahkan masyarakat mendapatkan informasi, reliabilitas yang dilihat dari kecepatan dan kelayakan website SIPANJIMAS didalam menyelesaikan proses perizinan, kepercayaan yang dilihat dari cara dinas mengamankan data-data masyarakat pengguna website SIPANJIMAS serta dukungan masyarakat yang dilihat dari pegawai yang membantu masyarakat didalam menyelesaikan proses perizinan secara online maupun offline.

**Kata Kunci : e-government; kualitas; pelayanan publik**

## ABSTRACT

*The emergence of digital technology developments in the government sector has given rise to the transformation of public services in government through electronics or e-government. Department of Investment and One Stop Integrated Services in implementing e-government through the SIPANJIMAS website as an online licensing service. However, there are still obstacles in the operation of the website. The aim of this research is to analyze the extent of the e-government stages that have been carried out by DPMPTSP and to analyze the extent of the quality of public services provided by DPMPTSP in implementing e-government. The method used is a descriptive qualitative approach by deepening the stages of e-government and the quality of digital public services provided by DPMPTSP. Data collection techniques are carried out through primary data sources and secondary data sources which are processed and then narrated according to the researcher's assessment. The results of the research show that the implementation of e-government carried out by DPMPTSP has gone through several stages, namely the publish stage, interaction stage and transaction stage. The first stage is publishing by creating a SIPANJIMAS website providing information regarding licensing services, namely the existence of manual books and video tutorials, number of visitors, service menus, types of permits, number of registrants as well as various DPMPTSP websites and contacts. The second stage, namely interaction, DPMPTSP created a SIPANJIMAS website by providing complaints as well as cellphone numbers and emails as a link between the community and the government. The third stage is transactions, on the SIPANJIMAS website there are no transactions carried out because of the 31 permits that make payments only 3 permits so they cannot be used as a transaction stage. Apart from that, the public services provided are of good quality. Good. This can be seen from indicators of the quality of digital public services, namely efficiency as seen from the fact that SIPANJIMAS is neatly organized and makes it easier for the public to get information, reliability as seen from the speed and suitability of the SIPANJIMAS website in completing the licensing process, trust as seen from the way the department secures the data of public users. SIPANJIMAS website as well as community support seen from employees who assist the community in completing the licensing process online and offline.*

**Keyword: e-government; quality; public services**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Penerapan E-government Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas” dengan baik. Proses penulisan skripsi ini melalui beberapa tahapan yang melibatkan banyak pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, karena atas bimbingan, arahan, bantuan serta semangat dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih ditunjukkan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi.
2. Bapak Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Bapak Dr. Nur Hidayat Sardini, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
4. Ibu Dr. Nunik Retno Herawati, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro dan sebagai dosen wali penulis yang telah memberi arahan serta bimbingan selama masa perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
5. Mas Wijayanto, S.IP., M.Si., Ph.D. selaku dosen pembimbing penulisan skripsi. Terima kasih atas waktu dan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan skripsi, sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
6. Ibu Dr. Laila Kholid Alfirdaus. S.IP., M.PP. selaku dosen pembimbing penulisan skripsi. Terima kasih atas waktu dan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan skripsi, sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
7. Para dosen Ilmu Pemerintahan, Tenaga Pendidik Prodi dan Akademika Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
8. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas dan masyarakat Kabupaten Banyumas yang telah membantu dan meluangkan waktu untuk bersedia menjadi narasumber pada saat penulis melakukan penelitian, sehingga skripsi ini dapat disusun berdasarkan hasil penelitian.

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>6</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>6</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>7</b>
<b>1.5 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>7</b>
<b>1.6 Kajian Teori .....</b>	<b>15</b>
<b>1.6.1 E-Government.....</b>	<b>15</b>
<b>1.6.2 Kualitas Pelayanan Publik.....</b>	<b>20</b>
<b>1.7 Argumen Penelitian.....</b>	<b>23</b>
<b>1.8 Metode Penelitian .....</b>	<b>24</b>
<b>1.8.1 Desain Penelitian.....</b>	<b>24</b>
<b>1.8.2 Subjek Penelitian .....</b>	<b>24</b>
<b>1.8.3 Jenis dan Sumber Data.....</b>	<b>25</b>
<b>1.8.4 Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>25</b>
<b>1.8.5 Teknik Analisis Data.....</b>	<b>26</b>
<b>BAB II GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>28</b>
<b>2.1 Gambaran Umum Kabupaten Banyumas .....</b>	<b>28</b>
<b>2.1.1 Kondisi Kabupaten Banyumas .....</b>	<b>28</b>
<b>2.1.2 Letak Geografis Kabupaten Banyumas .....</b>	<b>30</b>

2.1.3 Kondisi Demografis Kabupaten Banyumas .....	32
2.1.4 Wilayah administrasi Kabupaten Banyumas .....	34
2.1.5 Visi dan Misi Kabupaten Banyumas .....	37
2.2 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) .....	39
2.3 Gambaran Umum Website Perizinan Online (SIPANJIMAS) .....	41
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>44</b>
3.1 Penerapan <i>Website</i> SIPANJIMAS oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) untuk peningkatan kualitas pelayanan publik .....	44
3.2 Tahapan Dalam Penerapan <i>Website</i> SIPANJIMAS .....	46
3.2.1 Tahap Publish .....	47
3.2.2 Tahap Interaksi .....	59
3.2.3 Tahap Transaksi .....	63
3.3 Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) melalui penerapan e-government .....	65
3.3.1 Efisiensi .....	66
3.3.2 Reliabilitas .....	70
3.3.3 Kepercayaan .....	75
3.4 Dukungan Untuk Masyarakat .....	80
<b>BAB IV ANALISIS PENERAPAN <i>WEBSITE</i> SIPANJIMAS OLEH DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)</b> .....	<b>84</b>
4.1 Tahapan E-government .....	84
4.2 Kualitas Pelayanan Publik Digital .....	86
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>90</b>
5.1 Kesimpulan .....	90
5.2 Saran .....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>94</b>
<b>Lampiran</b> .....	<b>97</b>

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1. 1 Jumlah pengunjung Website Sipanjimas tahun 2020-2022.....	5
Tabel 2. 1 Penduduk Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin di Kabupaten Banyumas tahun 2022. ....	33
Tabel 2. 2 Jumlah Desa/Kelurahan Menurut Kecamatan di Kabupaten Banyumas ...	34
Tabel 3.1 Jumlah Pengunjung <i>Website</i> SIPANJIMAS .....	53

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1 Teknik Analisis Data Menurut Miles dan Huberman .....	27
Gambar 2. 1 Peta Kabupaten Banyumas.....	31
Gambar 2. 2 Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas.....	41
Gambar 3. 1 Tampilan awal website SIPANJIMAS .....	48
Gambar 3. 2 tampilan dari manual book dan vidio tutorial.....	49
Gambar 3. 3 Tampilan dari fitur pengaduan .....	52
Gambar 3. 4 Tampilan fitur Jumlah Pengunjung.....	54
Gambar 3. 5 Tampilan fitur Validasi File TTE .....	55
Gambar 3. 6 Menu Pelayanan pada awal website SIPANJIMAS .....	56
Gambar 3. 7 Tampilan Jenis perizinan yang terdapat pada website SIPANJIMAS...	57
Gambar 3. 8 Tampilan jumlah pendaftar .....	58
Gambar 3. 9 Tampilan terkait kontak serta social media pada website SIPANJIMAS .....	58
Gambar 3. 10 Ulasan pengaduan masyarakat dalam website.....	61
Gambar 3. 11 Gambar menu setelah masyarakat memasukan akun.....	72

**LAMPIRAN**

Lampiran 1 Wawancara Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu...	97
Lampiran 2 Wawancara Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu...	101
Lampiran 3 Wawancara masyarakat pengguna website SIPANJIMAS...	104
Lampiran 4 Wawancara masyarakat pengguna website SIPANJIMAS...	106
Lampiran 5 Wawancara masyarakat pengguna website SIPANJIMAS...	108
Lampiran 6 Wawancara masyarakat pengguna website SIPANJIMAS...	109
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian...	111
Lampiran 8 Surat Keterangan Penelitian...	112
Lampiran 9 Dokumentasi .....	113