

---

**PEMANFAATAN *E-GOVERNMENT* BERBASIS WEBSITE DALAM  
UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
(STUDI KASUS PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN  
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
(DPMPTSP) KOTA SEMARANG)**

Mahendrardi<sup>1</sup>, Ardiyansah<sup>2</sup>

**Abstrak**

*Electronic government (e-government)* diterapkan untuk mengatasi birokrasi pelayanan perizinan yang lamban, prosedur yang berbelit-belit, biaya tinggi, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian. Pemanfaatan *e-government* untuk mengatasi permasalahan tersebut dan upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik juga dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis pemanfaatan *e-government* berbasis website dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan metode studi literatur dengan menelaah buku, jurnal dan artikel terkait *e-government* dalam pelayanan publik. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan *e-government* di DPMPTSP Kota Semarang menekankan integrasi antara G2G, G2B dan G2C dalam satu sistem pelayanan satu pintu. Cakupan *e-government* di DPMPTSP Kota Semarang yaitu *e-administrasi*, *e-citizen* dan *e-service*. Pemanfaatan *e-government* berbasis website di DPMPTSP Kota Semarang berhasil meningkatkan kualitas pelayanan perizinan menjadi lebih efektif dan efisien yang dibuktikan dengan semakin meningkatnya data statistik pengunjung website DPMPTSP setiap harinya.

**Kata Kunci:** *e-government*, pelayanan publik, perizinan, DPMPTSP Kota Semarang

**Abstract**

*Electronic government (e-government)* is applied to overcome the slow bureaucracy of licensing services, complicated procedures, high costs, no certainty of completion time. The utilisation of *e-government* to overcome these problems and efforts to improve the quality of public services are also carried out by the Semarang City Investment and One-Stop Integrated Service (DPMPTSP). This study aimed to identify and analyse the use of website-based *e-government* to improve the quality of public services in DPMPTSP Semarang City. This study uses a literature study method by examining journal books and articles related to *e-government* in public services. The results of this study indicate that the use of *e-government* in DPMPTSP

---

<sup>1</sup> Universitas Tidar, Magelang - Jawa Tengah

<sup>2</sup> Universitas Al-Khairiyah, Cilegon - Banten

---

*Semarang City emphasises the integration between G2G, G2B, and G2C as a one-stop service system. The scope of e-government in DPMPTSP Semarang City is e-administration, e-citizen, and e-service. The utilisation of website-based e-government at DPMPTSP Semarang City has improved the quality of licensing services to be more effective and efficient.*

*Keywords: e-government, public services, licensing, Semarang City DPMPTSP*

## **PENDAHULUAN**

Penggunaan teknologi informasi di berbagai negara khususnya di Indonesia semakin banyak diterapkan untuk memberikan pelayan sekaligus menjalin interaksi dengan masyarakat. Perizinan merupakan suatu bagian yang sangat penting dalam mempengaruhi pembangunan. Peningkatan kualitas serta diberlakukannya reformasi birokrasi pada pelayanan perizinan terhadap publik menjadi salah satu prioritas utama pembangunan di Kota Semarang. Masalah perizinan menjadi hal yang banyak dikeluhkan oleh masyarakat selama ini, salah satunya mengenai ketidakjelasan prosedur layanan hingga membuat masyarakat menggunakan jasa pihak ketiga, ketidakprofesionalan kinerja aparatur dan masyarakat harus datang lebih dari satu kali, banyaknya pungutan liar, serta biaya dan waktu yang tidak pasti terselesaikannya proses perizinan.

Menurut Widayanti (2014:3-4) salah satu aspek pelayanan publik yang harus diperhatikan pelayanannya serta dapat memiliki kendala yang paling nampak adalah pelayanan perizinan. Karena perizinan berkaitan dengan kegiatan usaha baik kecil, menengah, hingga besar. Di samping itu, perizinan dianggap penting karena dapat dikatakan bahwa kemajuan suatu daerah salah satunya ditandai dengan banyaknya investasi yang ditanamkan pada daerah tersebut dan dari investasi itu membuat daerah mandiri di dalam mengelola sumber daya alam dan sumber daya manusianya.

Menurut Bisri (2013) DPMPTSP Kota Semarang yang memiliki tugas melayani masyarakat dalam mengurus perizinan juga mendapatkan banyak keluhan dari masyarakat terkait perizinan. Terdapat berbagai macam jenis media penanganan pengaduan yang telah disediakan untuk masyarakat yang ingin menyampaikan pengaduan. Namun hanya beberapa media pengaduan

---

saja yang dikenal dan dimanfaatkan oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan tidak berfungsinya media pengaduan yang ada secara seimbang.

Sebagai upaya dalam meningkatkan efektifitas dan efisien pelayanan publik, Pemerintahan Kota Semarang menerapkan sistem *e-government* di berbagai lembaga pemerintahannya. Nugraha (2018:32) menjelaskan tujuan dari implementasi *e-government* adalah agar lembaga pemerintah mampu menyediakan pelayanan publik yang lebih baik. Dalam hal ini dibutuhkan komitmen yang kuat dari pemerintah untuk merintis dan memulai hal yang baru dalam birokrasi. Pemanfaatan *e-government* dalam birokrasi diharapkan dapat menjadi alternatif bagi reformasi birokrasi menuju pelayanan yang lebih baik.

Menurut Hartono (2010), *e-government* merupakan suatu proses sistem pemerintahan dengan memanfaatkan ICT (*Information, Communication, and Technology*) sebagai alat untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis dan lembaga pemerintah serta stafnya. Sehingga dapat dicapai efisiensi, efektifitas, transparansi dan pertanggungjawaban pemerintah kepada warganya.

Sedangkan menurut Kase (2010) istilah *e-government* atau *elektronik government* merujuk pada penggunaan teknologi informasi oleh organisasi pemerintah agar organisasi tersebut lebih efektif dan transparan. Dengan *e-government* diharapkan pelayanan terhadap masyarakat dapat lebih baik, efektivitas internal organisasi pemerintah semakin meningkat dan akses masyarakat terhadap informasi dalam lingkungan pemerintah semakin mudah.

Prinsip *e-government* muncul sebagai akibat dari kekhawatiran Bank Dunia sebagai lembaga dunia dalam mengantisipasi permasalahan-permasalahan globalisasi seperti ekonomi, sosial, budaya, politik dan hukum. Bank Dunia mendefinisikan *e-government* sebagai berikut :

*“E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Network, the Internet, and mobile computing) that can transform relations with citizens, businesses, and other arms of government”*. (World Bank dalam Indrajit, 2004 : 2).

---

Menurut Heeks dalam Risnandar (2002), bahwa *e-government* mencakup:

1) *e-Administration*

Untuk memperbaiki proses pemerintahan dengan menghemat biaya, dengan mengelolah kinerja, dengan membangun koneksi strategis dalam pemerintah sendiri, dan dengan menciptakan pemberdayaan.

2) *e-Citizen & e-Services*

Menghubungkan warga masyarakat dengan pemerintah dengan cara berbicara dengan dengan warga dan mendukung akuntabilitas, dengan mendengarkan masyarakat dan mendukung demokrasi, dan dengan meningkatkan layanan publik.

3) *e-Society*

Membangun interaksi di luar pemerintah dengan bekerja secara lebih baik dengan pihak bisnis, dengan mengembangkan masyarakat, dengan membangun kerjasama dengan pemerintah, dan dengan membangun masyarakat madani.

Menurut Indrajit dalam Noviana (2015) Jenis-jenis layanan *e-government* yaitu *Government-to-Citizen (G2C)*, *Government-to-Business (G2B)*, *Government-to-Employee (G2E)*, dan *Government-to-Government (G2G)*.

1. G2C mencakup penyebaran informasi kepada masyarakat, layanan dasar masyarakat seperti pembaruan surat izin, pemesanan akta kelahiran dan kematian, serta pembayaran pajak pendapatan, yang membantu masyarakat untuk layanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, informasi rumah sakit, perpustakaan, dan lain-lain.
2. G2B meliputi berbagai pertukaran layanan antara pemerintah dengan komunitas bisnis, termasuk penyebaran kebijakan, peringatan, aturan, dan perundang-undangan. Layanan bisnis memperoleh informasi bisnis, pembaharuan surat izin, pendaftaran perusahaan, dan pembayaran pajak.

3. G2E meliputi layanan G2C serta layanan khusus yang hanya mencakup pegawai pemerintah seperti syarat pelatihan dan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) yang meningkatkan fungsi birokrasi dari hari ke hari dan hubungan dengan warga.
4. G2G dibagi menjadi dua tingkat, yaitu tingkat lokal atau domestik dan tingkat internasional. Layanan G2G merupakan transaksi antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah, dan antardepartemen serta perwakilan dan biro terkait. Selain itu, layanan G2G juga transaksi antarpemerintah, dan dapat digunakan sebagai alat hubungan dan diplomasi.

Penggunaan *e-government* untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik telah diterapkan di berbagai kota di Indonesia, salah satunya Kota Semarang. Dalam Prasetyo dkk (2014) pemanfaatan *electronic government* di Kota Semarang menekankan pada integrasi antara layanan G2G, G2B, dan G2C. Hal ini dapat dilihat dari website yang telah memiliki inisiatif terkait integrasi misalnya dengan menyediakan pelayanan terpadu untuk G2G dan G2B melalui sistem terintegrasi atau menyediakan layanan satu pintu di mana untuk G2C di mana masyarakat cukup berkunjung ke satu halaman untuk mendapatkan seluruh layanan publik.

Menurut Noviana dkk (2015) G2C membangun fasilitas satu pintu yang mudah ditemui, serta mudah digunakan untuk semua layanan pemerintahan kepada warga negara. Artinya jika infrastruktur dan tingkat pendidikan masyarakat telah maju, maka G2C akan sangat mempermudah urusan kenegaraan.

Salah satu pelayanan publik di Kota Semarang yang telah menerapkan *e-government* adalah pelayanan peizinan. Pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang menerapkan sistem perizinan online yang merupakan sistem pelayanan perizinan berbasis website. Salah satu pelayanan perizinan dalam website [dpmptsp.izin.semarangkota.go.id](http://dpmptsp.izin.semarangkota.go.id) dirancang untuk memudahkan perizinan investasi yang kemudian diberi nama SIIMUT yaitu Sistem Izin

---

Investasi Mudah dan Terpadu).

Sistem pelayanan online berbasis website yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Semarang ini diharapkan dapat mengatasi permasalahan pelayanan yang terkait dengan perizinan sehingga keluhan-keluhan masyarakat dapat teratasi. Selain itu dengan pelayanan perizinan ini DPMPTSP Kota Semarang berkeinginan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar semakin cepat, mudah dan tidak berbelit-belit.

Berdasarkan permasalahan tersebut, tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi dan menganalisis pemanfaatan *e-government* sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kota Semarang.

## **METODE PENELITIAN**

Pada prinsipnya penelitian ini menggunakan metode studi literatur yang dilakukan dengan menelaah buku, jurnal dan artikel terkait *e-government* dalam pelayanan publik. Hasil dari berbagai telaah literatur ini akan digunakan untuk menganalisis upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dengan penerapan *e-government* di DPMPTSP Kota Semarang. Selain itu dilakukan pengamatan terhadap website resmi DPMPTSP Kota Semarang untuk mendapatkan data-data teraktual terkait pelayanan yang terjadi.

Analisis data dilakukan dengan teknik analisis menurut Miles & Huberman, dimana analisis terdiri atas tiga alur kegiatan yaitu reduksi data, penyajian data dan kemudian verifikasi atau penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang**

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang diresmikan pada tanggal 1 Agustus 2007 yang menjadikan Kota Semarang sebagai bagian dari 283 kabupaten/kota di Indonesia yang memiliki Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang terintegrasi dalam *Online Single Submission* (OSS) pemerintah pusat. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini, penandatanganan perizinan dan non perizinan didelegasikan dari walikota Semarang kepada kepala PTSP untuk

---

mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat (Setiyono, 2009). Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan dokumen dilakukan dalam satu tempat (DEPDAGRI, 2006). Tujuan PTSP adalah :

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan publik
- b. Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik

Adapun sasaran yang ingin dicapai dari penyelenggaraan PTSP adalah :

- a. Terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau.
- b. Meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi, dengan memberikan perhatian yang lebih besar kepada usaha mikro, kecil dan menengah perlu dilakukannya peyederhanaan pelayanan terpadu sesuai Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2006 Tentang Paket Kebijakan Perbaikan Iklim Investasi. Untuk lebih jelasnya berikut adalah sejarah terbentuknya DPMPTSP Kota Semarang:

- a. Pada tahun 1999 terjadi pembentukan unit pelayanan umum terpadu sesuai keputusan Walikotamadya Kepala Daerah Tingkat II Semarang No. 135 Tahun 1999 tentang Organisasi Tatalaksana Unit Pelayanan Umum Terpadu Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang.
- b. Pada tahun 2005, dibangun Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) sesuai keputusan Walikota Semarang No.30 Tahun 2005.
- c. Tahun 2008 Sesuai Perda Kota Semarang No.9 Tahun 2008 dibentuklah Badan Pelayanan Perizinan Terpadu.
- d. Tahun 2014 resmi menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT).
- e. Tahun 2017 BPPT berubah menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang.

Setelah berganti nama menjadi DPMPTSP, pelayanan berbagai

perizinan dilayani secara online melalui website resmi DPMPTSP Kota Semarang yaitu <http://dpmptsp.izin.semarangkota.go.id> yang hingga saat ini telah melayani 29 perizinan dari berbagai bidang.

### Pemanfaatan *E-Government* dalam Pelayanan Perizinan

DPMPTSP Kota Semarang sejak tahun 2017 telah memanfaatkan penerapan *e-government* berbasis website untuk memberikan pelayanan perizinan secara online. Jenis pelayanan *e-government* yang diterapkan di DPMPTSP Kota Semarang adalah menekankan pada intergrasi antara layanan G2G, G2B, dan G2C.

Dalam memberikan pelayanan perizinan, DPMPTSP Kota Semarang bekerjasama dengan DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah, Dinas Penataan Ruang Kota Semarang, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, OSS Republik Indonesia, Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum, SIPO Kementerian Perdagangan Republik Indonesia untuk memberikan perizinan yang berkaitan dengan intansi terkait. Hal ini sesuai dengan jenis pelayanan publik *Government to Government* (G2G) menurut Indrajit.



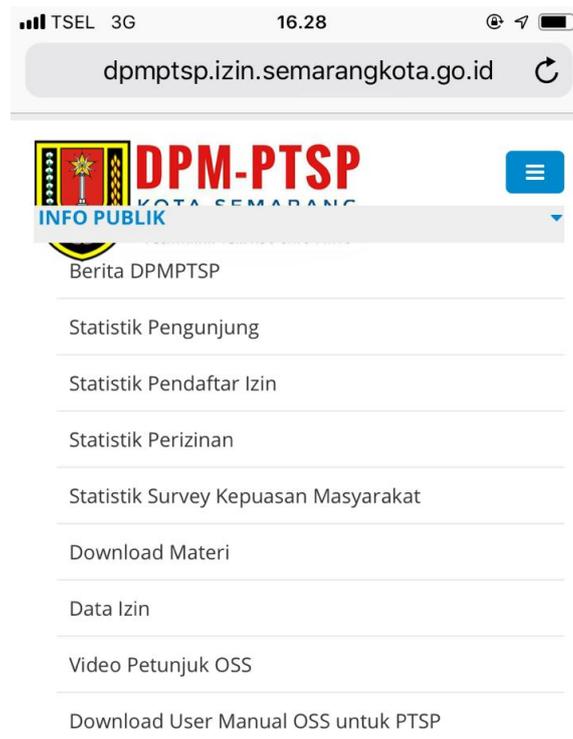
**Gambar 1. Perizinan Terkait**

Kemudian untuk pelayanan *Government to Business* (G2B), DPMPTSP Kota Semarang memberikan informasi bisnis, informasi tata ruang publik, pembaharuan surat izin, pendaftaran perusahaan, perolehan surat izin usaha, dan pembayaran pajak, profil investasi dll.



**Gambar 2. Informasi Perizinan**

Sedangkan untuk pelayanan *Government to Citizen* (G2C), DPMPTSP Kota Semarang, informasi kepada masyarakat terkait jenis perizinan, alur pendaftaran, tracking perizinan, aktivitas proses perizinan, dan informasi publik lainnya.



**Gambar 3. Informasi Publik**

Dengan demikian, pemanfaatan e-government di DPMPTSP Kota Semarang memang menekankan integrasi antara G2G, G2B dan G2C dimana pelayanan perizinan terintegrasi dalam satu sistem pelayanan satu pintu dan semua penerima layanan hanya perlu berkunjung ke satu halaman untuk mendapatkan seluruh pelayanan publik.

### Cakupan Penerapan E-Government DPMPTSP Kota Semarang

Berdasarkan analisis terhadap cakupan *e-government* di DPMPTSP Kota Semarang terhadap cakupan *e-government* menurut Heeks dapat dijelaskan sebagai berikut:

- *E-Administration* untuk meningkatkan proses pelayanan dilakukan secara online telah menghemat biaya karena hemat biaya kertas pendaftaran, penyederhanaan kinerja, dan mempercepat penyebaran informasi publik.
- *E-Citizen dan E-Service*  
DPMPTSP Kota Semarang menghubungkan masyarakat dengan pemerintah dengan cara berinteraksi pada layanan pengaduan dan suara aduan dengan warga. Hal ini mendukung akuntabilitas karena telah mendengarkan masyarakat untuk meningkatkan pelayanannya.

Cakupan *e-government* dalam pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Semarang belum mencakup *e-society* karena belum terbentuknya komunitas masyarakat yang saling berinteraksi dan bekerja sama dengan pihak diluar pemerintah dalam hal pelayanan perizinan ini.



Gambar 4. Interaksi Pengaduan

---

Berdasarkan analisis tersebut, maka cakupan *e-government* di DPMPTSP Kota Semarang adalah *e-administration*, *e-citizen* dan *e-service*.

### **Kualitas Pelayanan Publik DPMPTS**

Kualitas pelayanan DPMPTSP Kota Semarang mengacu pada Sembilan prinsip kualitas pelayanan publik dalam Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut:

- **Persyaratan**  
Sejumlah persyaratan yang ditetapkan oleh DPMPTSP Kota Semarang dapat dinilai sudah mudah dipenuhi oleh masyarakat dan sangat ringkas seperti yang tercantum di [dpmptsp.izin.semarangkota.go.id](http://dpmptsp.izin.semarangkota.go.id) dimana hanya sekitar 5-10 syarat jika ingin mengurus perizinan di DPMPTSP Kota Semarang sehingga masyarakat dapat dengan mudah untuk memenuhinya.
- **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**  
Dengan diterapkannya *e-government* berbasis website, DPMPTSP Kota Semarang telah memberikan kemudahan kepada penerima pelayanan, dimana dalam prosedur yang telah ditetapkan masyarakat cukup mendaftarkan diri secara online melalui website <http://dpmptsp.izin.semarangkota.go.id> tanpa harus datang langsung ke instansi terkait.

Prosedur pelayanan perizinan ini telah tercantum secara jelas di website. Salah satu subsistemnya yaitu Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu (SIIMUT) yang terintegrasi dengan sistem online single submission (OSS). SIIMUT saat ini telah melayani 29 pelayanan bersistem online. Melalui sistem ini, pengurusan izin nantinya tinggal memasukkan data-data melalui perangkat computer masing-masing yang kemudian data yang telah masuk akan diverifikasi oleh sistem dan selanjutnya akan ditandatangani secara digital. Perizinan ini kemudian akan sampai pada proses cetak sertifikat mandiri.



**Gambar 5. Sistem Perizinan Online**

Sistem online perizinan investasi ini baru bisa dioperasikan melalui website, sehingga meskipun pengguna android sudah banyak, sistem ini belum bisa di akses melalui aplikasi smartphome, karena dari pusat pemerintahan Kota Semarang belum ada kebijakan yang mengatur untuk mengembangkan website ini ke dalam aplikasi smartphome.

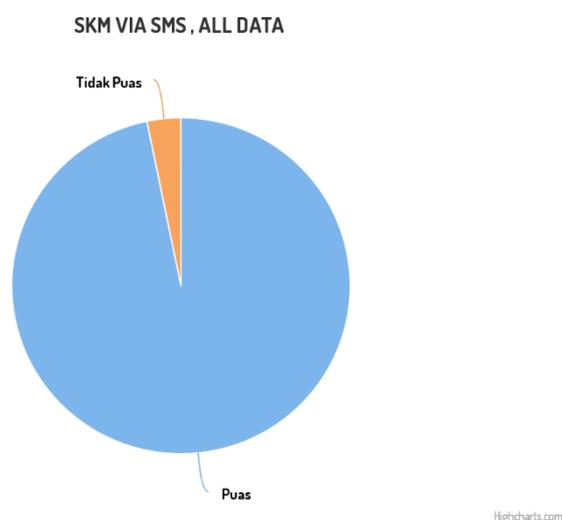
- Waktu Penyelesaian  
Dengan pelayanan perizinan secara online, waktu pelayanan sekitar 10 hari. Hal ini lebih cepat dari pelayanan manual yang memakan waktu 30 hari.
- Biaya/Tarif  
Dengan pelayanan online, biaya pelayanan dapat diminimalkan. Selain itu menurut Hidayari (2016) dengan sistem online penerima pelayanan dapat menghindari pihak ketiga yang menarik biaya pelayanan.
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan  
Produk pelayanan tiap perizinan telah tersedia di website secara rinci dan jelas baik dari mekanisme hingga aktivitas proses pelayanan yang harus dilakukan.
- Kompetensi Pelayanan  
Pelayanan di website DPMPTSP Kota Semarang cukup kompeten dilihat dari
- Perilaku Pelaksana  
Pelaksana memberikan pelayanan yang tertib karena dapat dipantau dalam tracking perizinan.
- Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Admin website dapat menerima dan merespon pengaduan secara cepat dan tepat dalam suara aduan. Setiap pengaduan dapat terselesaikan dengan baik. Survey kepuasan masyarakat dapat dijadikan masukan untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan yang ada

- Sarana dan Prasarana

Website DPMPTSP Kota Semarang sangat lengkap dan mudah digunakan meskipun masih memerlukan penyempurnaan karena seringkali mengalami error di jam sibuk.

Berdasarkan analisis terhadap pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Semarang mengacu pada sembilan prinsip kualitas pelayanan publik, maka dapat dikatakan bahwa pemanfaatan *e-government* di DPMPTSP Kota Semarang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berhasil. *E-government* terbukti dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik sehingga pelayanan yang diberikan semakin berkualitas. Data survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan DPMPTSP 98% menjawab puas dan sisanya 2% menjawab tidak puas. Survey ini dilakukan melalui SMS langsung kepada masyarakat. Selengkapnya dijelaskan melalui grafik berikut.



**Gambar 6. Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan DPMPTSP Kota Semarang**

---

## KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dan identifikasi yang dilakukan terhadap pemanfaatan *e-government* dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kota Semarang dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan *e-government* berbasis website di DPMPTSP Kota Semarang menekankan pada integrasi antara G2G, G2B dan G2C dimana pelayanan perizinan terintegrasi dalam satu sistem pelayanan satu pintu melalui website <http://dpmptsp.izin.semarangkota.go.id>

Cakupan *e-government* di DPMPTSP Kota Semarang adalah *e-administration*, *e-citizen* dan *e-service* yang memberikan informasi publik, pelayanan publik dan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Pemanfaatan *e-government* berbasis website di DPMPTSP Kota Semarang berhasil meningkatkan kualitas pelayanan perizinan menjadi lebih efektif dan efisien.

Rekomendasi dalam pemanfaatan *e-government* ini adalah dengan adanya penggunaan aplikasi sehingga lebih efektif dan efisien. Pelayanan melalui aplikasi ini diharapkan interaksi antara penyedia layanan dan penerima layanan semakin intens. Selain itu, penerima layanan tidak hanya dapat melakukan pengaduan tetapi dapat juga memberikan masukan atau saran secara langsung dalam *live chat* di aplikasi tersebut tanpa harus menunggu survey kepuasan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bisri, Devitasari Nur Fadzilah dan Hardi Warsono, 2013, Analisis Sistem Penanganan Pengaduan Pada Pelayanan Perijinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang, Universitas Diponegoro.
- Effendy, A Subowo, 2018, Evaluasi Pelaksanaan *E-Government* di Kota Semarang, *Journal of Public Policy and Management Review Vol.8 No.1 hal.16-31*, Universitas Diponegoro.
- Hartono, D.U. dan Mulyanto, E., 2010, Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan dan Potensi Desa Berbasis Web, *Jurnal Teknologi Informasi Volume 6 Nomor 1*

---

Hidayati, Nur, 2016, *E-government* dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus tentang Faktor-faktor Penghambat Inovasi Layanan *E-samsat* Jawa Timur di Kabupaten Gresik), *Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik*, Volume 4, Nomor 3, ISSN: 2302-2019

Indrajit dan Richardus Eko, dkk, 2015, *E-government in Action*, Yogyakarta, Penerbit ANDI.

Kase, J., 2010, Perencanaan Strategis Sistem Informasi (SI) Pada Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Selatan, Tesis, Universitas Gadjah Mada.

Noviana Rina dkk, 2015, Manajemen *E-government* Berbasis Web Model Government-to-Citizen (G2C) Pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah, *Journal of Public Policy and Management Review*, Vol.4 No.3, hal. 569-579, Universitas Diponegoro.

Nugraha, Joko Tri, 2018, *E-government* Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan *E-government* di Pemerintah Kabupaten Sleman), *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, vol. 2 No.1 hal 32-42. Universitas Tidar.

Prastyo, Alfian Adi, dkk, 2014, Analisis Pengembangan E-Government di Kota Semarang (Studi Website Resmi Kota Semarang), *Journal of Public Policy and Management Review*, vol 3, no.4, Universitas Diponegoro.

Rinandar, 2014, Analisis *E-government* dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah, *Jurnal Katalogis*, Volume 2 Nomor 7, halm.192-199. ISSN: 2302-2019

Widyanti, Putri, (2014), Studi Evaluasi Proses Pelayanan Prima Perijinan Terpadu Satu Pintu di BPPT Kota Semarang, *Jurnal Pemerintahan*, hal 3-4. Universitas Diponegoro.

#### **Peraturan Perundang-undangan**

Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

#### **Website**

Website resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang. <http://dpmptsp.izin.semarangkota.go.id>