

**PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK  
MELALUI SISTEM PENANDATANGANAN ELEKTRONIK (SAKATO  
SIGN) STUDI PADA DPMPSTP PROVINSI SUMATERA BARAT**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat

memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)



oleh:

**ILHAM ZANDRI**

**NIM: 2019/19042010**

**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Melalui  
Sistem Penandatanganan Elektronik (SAKATO SIGN)  
Studi Pada DPMPSTSP Provinsi Sumatera Barat

Nama : ILHAM ZANDRI

TM/NIM : 2019/19042010

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Departemen : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 15 Agustus 2023  
Pembimbing



**Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D**  
NIP. 196304011989031003

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi  
Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Negeri Padang

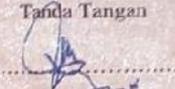
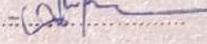
Pada hari Selasa 15 Agustus 2023 Pukul 11.00 WIB s/d 12.00 WIB

**Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Melalui Sistem  
Penandatanganan Elektronik (SAKATO SIGN) Studi Pada DPMP/TSP  
Provinsi Sumatera Barat**

Nama : Ilham Zandri  
NIM/TM : 19042010/2019  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Departemen : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 15 Agustus 2023

**Tim Penguji**

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D	1..... 
Anggota	: Dra. Jumiati, M.Si	2..... 
Anggota	: Dr. Nora Eka Putri, S.IP, M.Si	3..... 

Mengesahkan  
Dekan FIS UNP  
  
Afriva Khaidir, S.H., M.Hum., MAPA, Ph.D  
NIP. 196604111990031002

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ilham Zandri  
NIM/TM : 19042010/2019  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Departemen : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini yang berjudul "**Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Melalui Sistem Penandatanganan Elektronik (SAKATO SIGN) Studi Pada DPMPSTP Provinsi Sumatera Barat**" adalah benar dan merupakan hasil karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila ada kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulisnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 15 Agustus 2023

Saya yang menyatakan,



Ilham Zandri

19042010

## ABSTRAK

### **ILHAM ZANDRI 19042010 : Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Melalui Sistem Penandatanganan Elektronik (Sakato Sign) Studi Pada DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat mengimplementasikan Sistem Penandatanganan Elektronik atau Sakato Sign pada tahun 2018 yang bekerja sama dengan Lemsaneg (Lembaga Sandi Negara) sebagai bentuk modernisasi layanan perizinan. Namun, penerapan Sakato Sign menghadapi beberapa kendala. Pertama, keterbatasan sistem yang hanya dapat digunakan pada perangkat berbasis Android, bukan diberbagai platform perangkat. Kedua, ketergantungan pada koneksi internet yang stabil karena sistem berbasis teknologi online. Ketiga, sering terjadi eror pada sistem karena pembagian server dengan sistem lain. Keempat, keterbatasan pada sistem sakato sign yang hanya bisa menandatangani perizinan sebanyak 30 perizinan dalam sehari yang menyebabkan keterlambatan penyelesaian tanda tangan perizinan yang tidak sesuai SOP. Kelima, kurangnya pemahaman masyarakat dan pelaku usaha terkait tanda tangan elektronik. Penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang memberikan gambaran nyata tentang penerapan Sakato Sign dan proses analisis data berkelanjutan untuk memahami kondisi objek yang alamiah. Hasil penelitian bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat belum sepenuhnya mencapai kesuksesan dalam menerapkan e-government dalam pelayanan publik melalui sistem penandatanganan elektronik (SAKATO SIGN) karena masih menghadapi beberapa hambatan dalam pelaksanaannya.

***Kata Kunci : Penerapan E-goverment, Pelayanan Publik, Sistem Penandatanganan Elektronik***

## KATA PENGANTAR

**Alhamdulillahirabbil'alamin.** Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT karena rahmat, karunia dan segala nikmatnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Melalui Sistem Penandatanganan Elektronik (Sakato Sign) Studi Pada Dpmpstp Provinsi Sumatera Barat.** Penulisan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Srata Satu (S1) Pada Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang. Dalam proses penyusunan skripsi ini, tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing, serta meluangkan waktu dalam dalam penyelesaian skripsi ini. Untuk itu, dengan ketulusan hati penulis ingin mengucapkan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Ganefri, M.Pd., Ph.D Selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dr. Siti Fatimah, M.Pd., M.Hum Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D Selaku Dosen Pembimbing skripsi saya serta yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran selama memberikan bimbingan ini, arahan serta saran yang membangun kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Ibu Dra. Jumiati, M.Si Selaku Dosen Penguji Pertama yang telah memberikan masukan serta saran yang membangun dalam upaya penyempurnaan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Nora Eka Putri, M.Si, Ph.D Selaku Dosen Penguji Kedua yang telah memberikan masukan serta saran yang membangun dalam upaya penyempurnaan skripsi ini.

6. Bapak Aldri Frinaldi, S.H., M.Hum., Ph.D, Selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
7. Bapak Adib Alfikri, S.E, M.Si Selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat.
8. Bapak Indra Utama, AP, M.Si. Selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat.
9. Bapak Aswandi, S.E, M.AP Selaku Penata Perizinan Ahli Muda Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat.
10. Bapak Afrima Hengky, S.Kom Selaku Programer Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat.
11. Teristimewa untuk kedua orang tua Ayah Masri dan Ibu Desi Suzana yang senantiasa memberikan doa dan dukungan baik materi maupun pikiran kepada penulis.
12. Julikha Putriani selaku *support system* selama penulis kuliah yang telah memberikan do'a, semangat dan dukungan untuk terus maju kepada penulis.
13. Kepada teman-teman yang telah memberikan semangat dan dukungan maupun pikiran kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang disusun ini masih banyak terdapat kelemahan dan kekurangan yang penulis tidak sadari. Oleh karena itu, penulis membuka diri untuk menerima kritik dan saran yang membangun dari semua pihak atau pembaca demi kesempurnaan skripsi ini.

Padang, 2023

**Ilham Zandri**

**19042010**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Pembatasan Masalah .....	8
D. Rumusan Masalah .....	8
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II.....</b>	<b>11</b>
<b>TINJAUAN KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>11</b>
A. Kajian Teoritis .....	11
1. Pelayanan Publik.....	11
2. E-Goverment.....	17
3. Sakato Sign (Sistem Penandatanganan Elektronik) .....	29
4. Faktor Penghambat Penerapan E-Goverment .....	33
5. Solusi dalam Mengatasi Hambatan Penerapan E-Goverment.....	37
B. Kerangka Konseptual.....	44
C. Kajian Penelitian Yang Relavan .....	45
<b>BAB III.....</b>	<b>52</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>52</b>
A. Jenis Penelitian.....	52
B. Fokus Penelitian.....	52

C. Lokasi Penelitian.....	53
D. Informan Penelitian.....	53
E. Jenis, Sumber, Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	54
F. Uji Keabsahan Data .....	57
G. Teknik Analisis Data.....	57
<b>BAB IV .....</b>	<b>60</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>60</b>
A. Temuan Umum .....	60
1. Deskripsi Tempat Penelitian .....	60
2. Tugas dan Fungsi Pokok.....	63
B. Temuan Khusus .....	67
1. Penerapan E-government dalam Pelayanan Publik melalui Sistem Penandatanganan Elektronik (SAKATO SIGN).....	67
2. Faktor Penghambat Penerapan E-government dalam Pelayanan Publik melalui Sistem Penandatanganan Elektronik (SAKATO SIGN).....	82
3. Solusi dalam Mengatasi Hambatan Penerapan E-Government.....	87
C. Pembahasan.....	91
1. Penerapan E-government dalam Pelayanan Publik melalui Sistem Penandatanganan Elektronik (SAKATO SIGN).....	91
2. Faktor Penghambat Penerapan E-government dalam Pelayanan Publik melalui Sistem Penandatanganan Elektronik (SAKATO SIGN).....	94
3. Solusi dalam Mengatasi Hambatan Penerapan E-Government.....	99
<b>BAB V .....</b>	<b>105</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>105</b>
A. KESIMPULAN.....	105
B. SARAN.....	107
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>108</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....</b>	<b>45</b>
<b>Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....</b>	<b>63</b>
<b>Gambar 4. 2 SOP SAKATO SIGN.....</b>	<b>72</b>
<b>Gambar 4. 3 Proses Alur Penggunaan Tanda Tangan Elektronik .....</b>	<b>75</b>
<b>Gambar 4. 4 Tampilan Halaman Depan Sakato sign .....</b>	<b>76</b>
<b>Gambar 4. 5 Tampilan Halaman Login.....</b>	<b>76</b>
<b>Gambar 4. 6 Halaman Home Sakato Sign .....</b>	<b>77</b>
<b>Gambar 4. 7 Halaman Depan Form Input Document Sakato Sign .....</b>	<b>78</b>
<b>Gambar 4. 8 Halaman Depan Arsip Document yang telah ditanda tanga secara Elektronik.....</b>	<b>78</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3. 1 Informan Penelitian .....</b>	<b>54</b>
---	-----------

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003, yang menetapkan tanggung jawab badan pemerintah pusat dan daerah dan menekankan pentingnya layanan pemerintah yang dapat diakses secara online, memulai pengembangan pemerintah elektronik di Indonesia. Menurut Inpres, gubernur, walikota, dan dewan eksekutif masing-masing diberi tugas untuk merancang strategi untuk menerapkan e-government di wilayah mereka.

Bidang pelayanan publik adalah salah satu contoh implementasi e-Government di Indonesia. Pada dasarnya, pelayanan publik di Indonesia diberikan melalui tatap muka atau kontak langsung antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik, yang sering dianggap tidak efisien dan tidak efektif karena antrian panjang yang dapat menyebabkan penyimpangan atau KKN yang dapat menyebabkan sanksi pidana. Pemerintah menggunakan teknologi untuk meningkatkan pelayanan publik. Peran perangkat komputer dan teknologi komunikasi tidak terpengaruh oleh teknologi informasi.

Dalam proses reformasi birokrasi, pemerintah Provinsi Sumatera Barat terus berusaha meningkatkan kinerja dan reformasi pelayanan publik. Pendayagunaan aparatur negara, baik kelembagaan, SDM aparatur, ketatalaksanaan, akuntabilitas, dan pengawasan, ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pemerintah Provinsi Sumatera Barat berkomitmen untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, yang memerlukan kerja keras dan akselerasi yang cepat dari seluruh pihak yang terlibat. Penerapan e-government di seluruh sektor pemerintahan adalah salah satu media yang mendukung hal ini. Untuk pemerintahan yang efektif dan efisien, teknologi informasi harus digunakan. mempercepat proses birokrasi yang selama ini dianggap menghambat percepatan layanan. Sangat penting untuk segera mengatasi perbedaan antara pemerintah dan masyarakat dalam hal keterlibatan dalam pembangunan serta meningkatkan kemampuan masyarakat untuk mengontrol pemerintah.

Saat ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat telah memfasilitasi lebih dari 247 jenis izin dan persetujuan non-izin dari 19 sektor berbeda. Semua jenis izin ini dapat diselesaikan melalui layanan online menggunakan aplikasi pelayanan perizinan bernama Sakato, yang disingkat sebagai SIP SAKATO. Aplikasi ini menyediakan layanan perizinan secara digital untuk mendaftar, melacak status izin, melaporkan masalah, serta memiliki fitur Sistem Informasi Geografis (SIG) yang memungkinkan masyarakat untuk memeriksa lokasi izin secara visual.

Untuk meningkatkan layanan publik dan mendukung penerapan e-government di lingkungan pemerintah, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyelenggarakan perizinan melalui sistem perizinan online SIP SAKATO. Aplikasi berbasis web ini memungkinkan pemerintah memberikan layanan perizinan yang lebih cepat, mudah, dan

transparan. Selain itu, dokumen yang diperlukan untuk proses pengajuan izin dapat diupload melalui aplikasi ini. Selain itu, masyarakat diberikan kemudahan untuk mengetahui status perizinan yang mereka daftarkan.

Oleh karena kemajuan dalam era digitalisasi yang melibatkan segala aspek, diperlukan pelayanan yang efisien dan efektif yang dapat dijangkau dengan mudah oleh semua orang. Hal ini mendorong Pemerintah Provinsi Sumatera Barat melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk menerapkan konsep pemerintahan elektronik dalam layanan yang mereka berikan kepada masyarakat. Salah satu implementasinya adalah melalui penggunaan Sistem Penandatanganan Elektronik, yang dikenal dengan sebutan Sakato Sign.

Sistem penandatanganan elektronik memungkinkan tanda tangan digital untuk menggantikan tanda tangan fisik pada dokumen resmi. Hal ini memudahkan proses administrasi dan mengurangi biaya yang diperlukan untuk mencetak, mengirim, dan menyimpan dokumen fisik. Selain itu, *e-signature* juga memastikan keamanan dan keabsahan dokumen yang ditandatangani secara elektronik.

Dalam konteks *e-government*, sistem penandatanganan elektronik dapat digunakan untuk mempercepat proses pelayanan publik seperti pengajuan izin, pembayaran pajak, atau pendaftaran surat elektronik. Dengan adanya sistem ini, masyarakat dapat memperoleh layanan publik dengan lebih mudah dan

cepat, serta mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan untuk mendapatkan layanan tersebut.

Dalam proses pelayanan publik, penandatanganan dokumen adalah hal yang sangat penting dan krusial. Dalam kegiatan administrasi pemerintah, dokumen yang harus ditandatangani oleh pegawai pemerintah biasanya sangat banyak dan memakan waktu yang cukup lama jika dilakukan secara manual. Oleh karena itu, penggunaan sistem penandatanganan elektronik sangat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.

Selain itu, penggunaan sistem penandatanganan elektronik juga membantu meningkatkan keamanan dokumen dan meminimalkan risiko penyalahgunaan dokumen. Dokumen yang ditandatangani secara elektronik memiliki tingkat keamanan yang lebih baik karena menggunakan teknologi enkripsi dan validasi digital.

Namun ada beberapa permasalahan yang dihadapi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat yaitu : (1) Sistem (aplikasi) SAKATO SIGN hanya bisa digunakan pada perangkat yang berbasis android dan belum bisa digunakan perangkat yang berbasis IOS. Hal ini dikutip dari hasil wawancara dengan Bapak Afrima Hengky. S. Kom selaku programmer pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat pada Selasa, 16 Mei 2023. (2) Karena SAKATO SIGN berbasis teknologi informasi yang online, penggunaannya memerlukan akses internet yang stabil. Terutama ketika kepala dinas berada di luar daerah

dengan keterbatasan konektivitas, penggunaan SAKATO SIGN bisa terhambat dan menyebabkan kendala dalam proses penandatanganan elektronik, hal ini menyebabkan keterlambatan penyelesaian tanda tangan elektronik dalam permohonan perizinan yang tidak sesuai dengan SOP. Hal ini dikutip dari hasil wawancara dengan Bapak Adib Alfikri, S.E, M.Si selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat pada Selasa, 18 Juli 2023. (3) Masih sering terjadi eror pada sistem dikarenakan server masih terbagi pada sistem lain. Hal ini dikutip dari hasil wawancara dengan Bapak Afrima Hengky, S. Kom selaku programmer pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat pada Selasa, 16 Mei 2023. (4) Waktu penyelesaian penandatanganan yang masih belum sepenuhnya sesuai dengan SOP, hal ini disebabkan karena sistem SAKATO SIGN hanya bisa menandatangani perizinan hanya 30 permohonan perizinan saja dalam sehari. Hal ini dikutip dari hasil wawancara dengan Bapak Aswandi, SE, M.AP selaku Penata Perizinan Ahli Muda Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat dan Bapak Ziqri Muhammad Ichsan selaku masyarakat pada Selasa, 18 Juli 2023. (5) Kurangnya pemahaman masyarakat dan pelaku usaha terkait tanda tangan elektronik. Hal ini dikutip dari hasil wawancara dengan Bapak Ziqri Muhammad Ichsan selaku masyarakat pada Selasa, 18 Juli 2023. (6) Tidak ada sosialisasi yang diberikan pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat terhadap pemahaman tanda tangan elektronik tetapi hanya memberikan edukasi mandiri kepada masyarakat dan

pelaku usaha ketika ada yang kurang paham terkait tanda tangan elektronik. Hal ini dikutip dari hasil wawancara dengan Bapak Aswandi, SE, M.AP selaku Penata Perizinan Ahli Muda Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat pada Selasa, 18 Juli 2023.

Untuk memenuhi Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menerapkan Sistem Penandatanganan Elektronik, juga dikenal sebagai Sakato Sign. penggunaan Sakato Sign secara mandiri, dalam kolaborasi dengan Lemsaneg (Lembaga Sandi Negara) dan Dinas Komunikasi dan Informasi Provinsi Sumatera Barat. Salah satu cara untuk memberikan rasa aman adalah dengan menggunakan sistem otentifikasi yang dikenal sebagai tanda tangan digital, yang merupakan bagian dari tanda tangan elektronik, untuk memastikan bahwa dokumen tersebut asli dan legal. Menurut Pasal 11 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, tanda tangan elektronik memiliki kekuatan hukum yang sama dengan tanda tangan basah. Dengan demikian, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Melalui Sistem Penandatanganan Elektronik (Sakato Sign Studi Pada Dpmpstsp Provinsi Sumatera Barat”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat disimpulkan identifikasi masalah pada penelitian ini antara lain :

1. Sistem (aplikasi) SAKATO SIGN hanya bisa digunakan pada perangkat yang berbasis android dan belum bisa digunakan perangkat yang berbasis IOS.
2. Karena SAKATO SIGN berbasis teknologi informasi yang online, penggunaannya memerlukan akses internet yang stabil. Terutama ketika kepala dinas berada di luar daerah dengan keterbatasan konektivitas, penggunaan SAKATO SIGN bisa terhambat dan menyebabkan kendala dalam proses penandatanganan elektronik, hal ini menyebabkan keterlambatan penyelesaian tanda tangan elektronik dalam permohonan perizinan yang tidak sesuai dengan SOP.
3. Masih sering terjadi eror pada sistem dikarenakan server masih terbagi pada sistem lain.
4. Waktu penyelesaian penandatanganan yang masih belum sepenuhnya sesuai dengan SOP, hal ini disebabkan karena sistem SAKATO SIGN hanya bisa menandatangani perizinan hanya 30 permohonan perizinan saja dalam sehari.
5. Kurangnya pemahaman masyarakat dan pelaku usaha terkait tanda tangan elektronik.
6. Tidak ada sosialisasi yang diberikan pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat terhadap pemahaman tanda tangan elektronik tetapi hanya memberikan edukasi mandiri kepada masyarakat dan pelaku usaha ketika ada yang kurang paham terkait tanda tangan elektronik.

### **C. Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian ini lebih terarah dan pembahasan dalam penelitian ini dikhususkan pada Penerapan *E-Government* dalam Pelayanan Publik Melalui Sistem Penandatanganan Elektronik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat.

### **D. Rumusan Masalah**

Sehubungan dengan Latar Belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *e-Government* dalam Pelayanan Publik Melalui Sistem Penandatanganan Elektronik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat?
2. Apa saja faktor penghambat penerapan *e-Government* dalam pelayanan publik melalui Sistem Penandatanganan Elektronik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat?
3. Bagaimana solusi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumbar dalam mengatasi faktor Penghambat Penerapan Sistem Penandatanganan Elektronik (SAKATO SIGN)?

### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mendeskripsikan, menganalisis dan menjelaskan penerapan *e-Government* dalam Pelayanan Publik Melalui Sistem Penandatanganan Elektronik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat.
2. Untuk menganalisis faktor penghambat penerapan *e-Government* dalam pelayanan publik melalui Sistem Penandatanganan Elektronik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat.
3. Untuk menganalisis solusi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumbar dalam mengatasi faktor Penghambat Penerapan Sistem Penandatanganan Elektronik.

#### **F. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat teoritis:

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan teori dan konsep tentang penerapan *E-Government* dalam pelayanan publik, terutama dalam hal penerapan sistem penandatanganan elektronik. Penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang manfaat dan tantangan penerapan *E-Government* dalam pelayanan publik, serta strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik.

2. Manfaat praktis:

- a. Bagi Peneliti, penelitian ini merupakan syarat menyelesaikan Strata Satu Ilmu Administrasi Negara (S.AP).

- b. Bagi DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan dan sekaligus dapat dijadikan bahan evaluasi kerja DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat.
- c. Bagi Masyarakat dan Pelaku Usaha, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan sumber informasi.