

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**ANALISIS PELAYANAN SISTEM MANAJEMEN PERIZINAN MOBILE
ELEKTRONIK (SIMOLEK) OLEH DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Bidang Ilmu Sosial Program Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau



GANTORO BIONDI RINTAR
177310448

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
PEKANBARU
2022**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Giantoro Biondi Rintar
NPM : 177310448
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Sistem Manajemen Perizinan
Mobile Elektronik (SIMOLEK) Oleh Dinas
Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu
Pintu Kota Pekanbaru

Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing bab dan sub-sub dalam skripsi ini, telah dipelajari dan nilai relative telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diuji dalam sidang komfrehensif.

Pekanbaru, 24 Januari 2022

Turut Menyetujui :

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Pembimbing

Ketua,


Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si


Dita Fisdian Adni, S.IP., M.IP

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Giantoro Biondi Rintar
NPM : 177310448
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Sistem Manajemen Perizinan Mobile
Elektronik (SIMOLEK) Oleh Dinas Penanaman Modal
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Komprehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana.

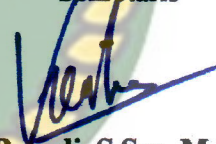
Pekanbaru, 24 Januari 2022

Ketua



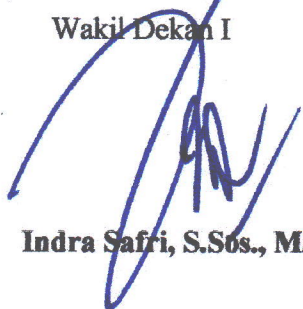
Dita Fisdian Adni, S.IP, M.IP

Sekretaris



Sylvina Rusadi, S.Sos, M.Si

Mengetahui,
Wakil Dekan I



Indra Safri, S.Sos., M.Si.

Anggota



Drs. H. Zaini Ali, M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : **Giantoro Biondi Rintar**
NPM : **177310448**
Program Studi : **Ilmu Pemerintahan**
Jenjang Pendidikan : **Strata Satu (S1)**
Judul Skripsi : **Analisis Pelayanan Sistem Manajemen Perizinan Mobile Elektronik (SIMOLEK) Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru**

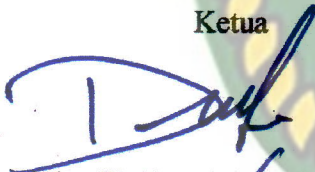
Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa yang bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administrasi dan akademis, oleh karena itu dapat disahkan sebagai sebuah Karya Ilmiah.

Pekanbaru, 24 Januari 2022

An. Tim Penguji

Sekretaris

Ketua



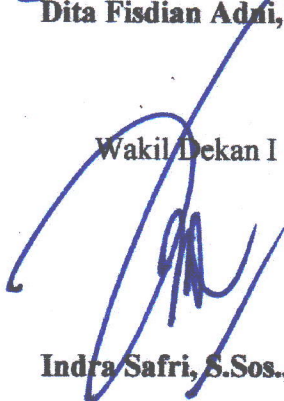
Dita Fisdian Adni, S.IP, M.IP



Sylvina Rusadi, S.Sos, M.Si

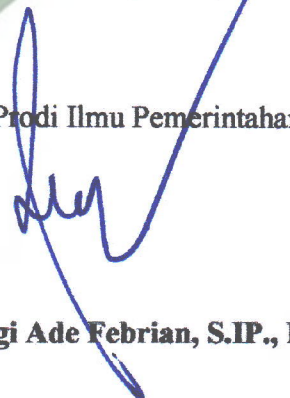
Turut Menyetujui

Wakil Dekan I



Indra Safri, S.Sos., M.Si.

Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan



Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si.

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 045 /UIR-FS/KPTS/2022
TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang** : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.
- Mengingat** : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR
5. SK Rektor UIR Nomor: 117/UIR/KPTS/2012, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.
- Memperhatikan** : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama : Giantoro Biondi Rintar
N P M : 177310448
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Sistem Informasi Mobile Elektronik (Simple)
oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu..

Struktur Tim :

1. Dita Fisdian Adni, S.IP., M.IP. Sebagai Ketua merangkap Penguji
 2. Sylvina Rusadi, S.Sos., M.Si. Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
 3. Drs. H. Zaini Ali, M.Si. Sebagai Anggota merangkap Penguji
 4. Irwan Gesmi, S.Sos., M.Si. Sebagai Notulen
2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 12 Januari 2022
Dekan,

Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si.
NPK: 080102337

Tembusan Disampaikan Kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi.....
4. Arsip -----sk.penguji-----


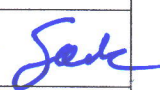


FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 0135/UIR-Fs/Kpts/2022 tanggal 12 Januari 2022 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 13 Januari 2022 jam 13.00 – 14.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Giantoro Biondi Rintar
NPM : 177310448
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Sistem Informasi Mobile Elektronik (Simple) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Nilai Ujian : Angka : " 80 " ; Huruf : " B " ;
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

| No | Nama | Jabatan | Tanda Tangan |
|----|--------------------------------|------------|--|
| 1. | Dita Fisdian Adni, S.IP., M.IP | Ketua | 1.  |
| 2. | Sylvina Rusadi, S.Sos., M.Si. | Sekretaris | 2.  |
| 3. | Drs. H. Zaini Ali, M.Si. | Anggota | 3.  |
| 5. | Irwan Gesmi, S.Sos., M.Si. | Notulen | 5.  |

Pekanbaru, 13 Januari 2022
An. Dekan,


Indra Safri, S.Sos., M.Si.
Wakil Dekan I Bid. Akademik

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Usulan Penelitian ini bisa selesai dikerjakan. Itu semua karena berkat dan rahmat-Nya lah sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Pelayanan Sistem Manajemen Perizinan Mobile Elektronik (SIMOLEK) Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru”.

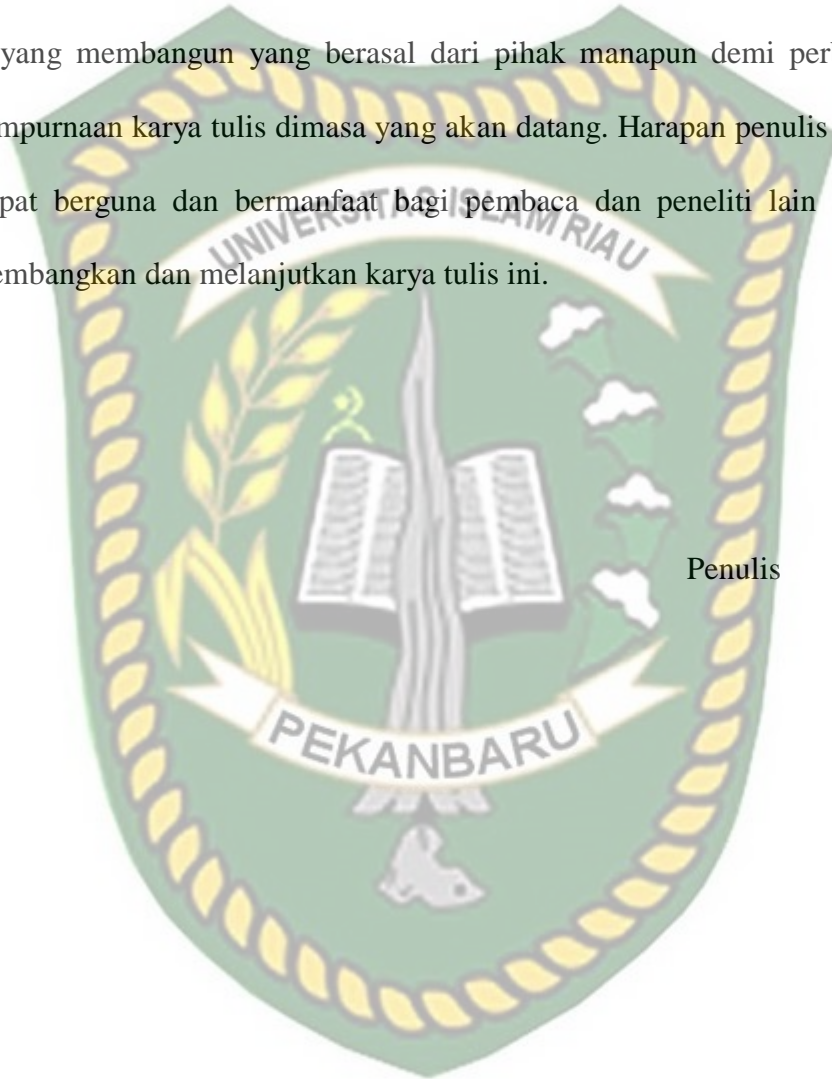
Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan. Meskipun telah berusaha menyelesaikan Skripsi ini sebaik mungkin, penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih ada kekurangan dalam penyusunan. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini, antara lain:

1. Prof. Dr.H. Syafrinaldi, SH. M.CL Sebagai Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latief, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Islam Riau yang telah menyediakan fasilitas sarana dan prasarana untuk menimba ilmu ditempat yang bapak pimpin.
3. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan.

4. Dita Fisdian Adni, S.IP.,M.IP Selaku Dosen yang telah membimbing, mengajarkan, dan memfasilitasi serta memberikan ilmu pengetahuan sehingga telah memperluas wawasan yang sangat berguna dimasa yang akan datang dan meluangkan waktunya serta memberikan banyak arahan kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.
5. Bapak/ibu Dosen khususnya Dosen Ilmu Pemerintahan yang telah banyak memberikan nasihat dan ilmu pengetahuan selama masa studi.
6. Seluruh staf, karyawan/ti Tata Usaha (TU) fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Islam Riau, Perpustakaan ilmu sosial dan ilmu politik serta perpustakaan Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan Skripsi.
7. Teristimewa penulis ucapkan untuk kedua Orangtua yang telah melimpahkan kasih sayang, dukungan moril maupun materiil serta do'a yang diberikan kepada penulis.
8. Bapak Kepala Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru beserta Staff yang bertugas yang telah bersedia memberikan data kepada penulis.
9. Kepada sahabat seperjuangan yang selalu menemani penulis serta memberi dukungan yang tiada hentinya.
10. Kepada teman-teman seperjuangan ilmu pemerintahan kelas A angkatan 2017 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terima kasih selama ini telah menemani penulis dari awal masa kuliah dan tugas akhir untuk memperoleh gelar sarjana ilmu pemerintahan.

Penulis memaksimalkan mungkin untuk melakukan yang terbaik untuk hasil Skripsi ini, namun penulis juga manusia biasa yang menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam karya ini. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun yang berasal dari pihak manapun demi perbaikan dan penyempurnaan karya tulis dimasa yang akan datang. Harapan penulis hasil karya ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca dan peneliti lain yang ingin mengembangkan dan melanjutkan karya tulis ini.

Penulis



DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|-------------|
| PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING | ii |
| PERSETUJUAN TIM PENGUJI | iii |
| PENGESAHAN SKRIPSI | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH | xii |
| ABSTRAK | xiii |
| ABSTRACT | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 15 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 16 |
| 1.4 Kegunaan Penelitian..... | 16 |
| BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR | 17 |
| 2.1 Studi Kepustakaan..... | 17 |
| 2.1.1 Konsep Ilmu Pemerintahan..... | 17 |
| 2.1.2 Konsep Pemerintah..... | 18 |
| 2.1.3 Konsep Fungsi Pemerintah..... | 22 |
| 2.1.4 Konsep Pelayanan..... | 27 |
| 2.1.5 Konsep Pelayanan Publik..... | 29 |
| 2.1.6 Konsep <i>E-Government</i> | 38 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu..... | 43 |
| 2.3 Kerangka Pikir..... | 46 |
| 2.4 Konsep Operasional..... | 46 |
| 2.5 Operasional Variabel..... | 49 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 50 |
| 3.1 Tipe Penelitian..... | 50 |

| | |
|---|------------|
| 3.2 Lokasi Penelitian..... | 51 |
| 3.3 Informan dan Key Informan..... | 52 |
| 3.4 Teknik Penarikan Informan..... | 53 |
| 3.5 Pengumpulan Data | 54 |
| 3.6 Analisis Data | 55 |
| 3.7 Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian..... | 56 |
| BAB IV GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN..... | 58 |
| 4.1 Gambaran Umum Kota Pekanbaru..... | 58 |
| 4.1.1 Sejarah singkat kota pekanbaru..... | 58 |
| 4.1.2 Visi dan Misi Kota Pekanbaru | 60 |
| 4.1.3 Kondisi Geografis Kota Pekanbaru..... | 60 |
| 4.2 Sejarah Singkat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru..... | 61 |
| 4.2.1 Unit Pelayanan Umum Terpadu | 62 |
| 4.2.2 Kantor Pelayanan Terpadu | 62 |
| 4.2.3 Badan Pelayanan Terpadu | 64 |
| 4.3 Struktur Organisasi DPMPTSP | 66 |
| 4.4 Visi Dan Misi DPMPTSP Kota Pekanbaru..... | 69 |
| BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 71 |
| 5.1 Identitas Informan | 71 |
| 5.2 Analisis Pelayanan Sistem Manajemen Perizinan Mobile Elektronik (simolek) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu | 75 |
| 5.3 Fakor-faktor Penghambat penelitian Analisis Pelayanan Sistem Manajemen Perizinan Mobile Elektronik (simolek) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu..... | 100 |
| BAB VI PENUTUP | 102 |
| 6.1 Kesimpulan..... | 102 |
| 6.2 Saran..... | 103 |
| DAFTAR KEPUSTAKAAN | 104 |
| LAMPIRAN..... | 108 |

DAFTAR TABEL

Tabel

| | | |
|-------|--|-----|
| Tabel | I.1 Rekapitulasi Realisasi Perizinan Online..... | 9 |
| Tabel | I.2 Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan C..... | 10 |
| Tabel | II.1 Penelitian Terdahulu..... | 44 |
| Tabel | II.2 Operasional Variabel..... | 49 |
| Tabel | III.1 Daftar Key Informan dan Informan..... | 52 |
| Tabel | III.2 Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian..... | 57 |
| Tabel | V.1 Identitas key informan dan informan berdasarkan Jabatan..... | 72 |
| Tabel | V.2 Identitas key informan dan informan berdasarkan usia..... | 73 |
| Tabel | V.3 Identitas key informan dan informan berdasarkan Jenis Kelamin..... | 74 |
| Tabel | V.4 Identitas key informan dan informan berdasarkan Pendidikan..... | 75 |
| Tabel | V.5 Hasil Rekap Observasi Terkait Indikator Akuntabilitas..... | 83 |
| Tabel | V.6 Hasil Rekap Observasi Terkait Indikator Responsivitas Publik..... | 89 |
| Tabel | V.7 Hasil Rekap Observasi Terkait Indikator Orientasi Publik..... | 93 |
| Tabel | V.8 Hasil Rekap Observasi Terkait Indikator Efisiensi Pelayanan..... | 100 |

DAFTAR GAMBAR

Gambar

| | | |
|------|--|----|
| I.1 | Alur Pelayanan DPMPTSP Kota Pekanbaru | 6 |
| I.2 | Standar Operasional Prosedur Surat Izin Praktik Perawat (SIPP)..... | 13 |
| II.1 | Kerangka Pikir Analisis Pelayanan Sistem Manajemen Perizinan Mobile Elektronik Oleh DPMPTSP Kota Pekanbaru..... | 46 |



SURAT PERNYATAAN

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta Ujian Komprehensif Skripsi yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Giantoro Biondi Rintar
Npm : 177310448
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Sistem Manajemen Perizinan Mobile Elektronik (SIMOLEK) Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

Atas nama yang didaftarkan pada Ujian Komprehensif ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa naskah Usulan Penelitian ini benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu pada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan karya ilmiah.
2. Bahwa keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Universitas.
3. Bahwa apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian Usulan Penelitian yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara Republik Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 24 Januari 2022

Giantoro Biondi Rintar

ANALISIS PELAYANAN SISTEM MANAJEMEN PERIZINAN MOBILE ELEKTRONIK (SIMOLEK) OLEH DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEKANBARU

ABSTRAK

Salah satu cara pemerintah Kota Pekanbaru dalam mengatasi dan memudahkan masyarakat dalam melakukan perizinan ataupun kepengurusan Administrasi, Pemerintah Kota Pekanbaru menciptakan Aplikasi yang diberi nama simolek, aplikasi simolek ini dapat diakses dengan menggunakan Android, Untuk itu perlu dilakukan analisis pelayanan sistem manajemen perizinan mobile elektronik (simolek) oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan analisis pelayanan sistem manajemen perizinan mobile elektronik (simolek) oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu penelitian ini menggunakan teori Pelayanan Publik menurut Dwiyanto 2006 yaitu. Akuntabilitas Publik, responsivitas publik, orientasi pelayanan, efisiensi pelayanan. Hasil penelitian ini dikatakan baik, hal ini dibuktikan pelaksanaan pelayanan melalui sistem manajemen perizinan *mobile elektronik (SIMOLEK)* sebagai penguatan kapasitas organisasi dan penyederhanaan sistem yang bertujuan untuk memberi kemudahan kepada masyarakat/pelaku usaha dalam hal pengurusan surat menyurat ataupun perizinan usahanya secara online.

Kata kunci: Analisis, Pelayanan Sistem Manajemen, Simolek

**ANALYSIS OF SISTEM MANAJEMEN PERIZINAN MOBILE
ELEKTRONIK (SIMOLEK) BY THE DEPARTMENT OF INVESTMENT
AND ONE DOOR INTEGRATED SERVICES IN PEKANBARU CITY**

ABSTRACT

One of the ways that the Pekanbaru City government overcomes and makes it easier for the community to carry out licensing or administrative management, the Pekanbaru City Government creates an application called simolek, this simolek application can be accessed using Android.) by the investment office and one-stop integrated service to find out how the analysis of the service analysis of the mobile electronic licensing management system (simolek) by the investment office and one-stop integrated service is carried out. This research uses the theory of Public Service according to Dwiyanto 20006, namely. Public Accountability, public responsiveness, service orientation, service efficiency. The results of this study are said to be good, this is evidenced by the implementation of services through the mobile electronic licensing management system (SIMOLEK) as a strengthening of organizational capacity and simplification of the system which aims to provide convenience to the public / business actors in terms of managing correspondence or business licensing online.

Keywords: Analysis, Management System Services, Simolek

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu fungsi pemerintah adalah menyelenggarakan kegiatan pembangunan dan pelayanan sebagai bentuk dari tugas umum pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Birokrasi merupakan instrumen pemerintah. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien dan efektif dan berkeadilan, transparan dan akuntabel. Hal ini berarti untuk melaksanakan fungsi pemerintah dengan baik maka organisasi birokrasi harus profesional, aspiratif dan memiliki daya tanggap yang tinggi terhadap masyarakat yang dilayani agar masyarakat pengguna jasa merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya. Salah satu fungsi pemerintahan yaitu Pelayanan Fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat disemua sektor. masyarakat tak akan dapat berdiri sendiri memenuhi kebutuhan tanpa adanya pemerintah yang memberikan pelayanan. Ini merupakan fungsi yang bersifat umum dan dilakukan oleh seluruh negara di dunia. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan lainnya.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik oleh Pemerintah Daerah dalam hal ini dapat dilakukan dengan strategi-strategi yang dapat membangun sistem pelayanan yang baik untuk mewujudkan kualitas dari kebijakan publik yang baik pula. Perangkat birokrasi yang ada baru dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas apabila kinerjanya selalu didasarkan pada nilai-nilai etika pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik yang baik tentu sangat bergantung oleh beberapa aspek, yaitu : sistem, kelembagaan, sumber daya manusia, dan keuangan. Dalam hal ini pemerintah harus benar-benar memenuhi keempat aspek tersebut, karena dengan begitu, masyarakat akan ikut berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sehingga, akan tercipta suatu sistem yang baik sehingga keberlangsungan jalanya pemerintahan melalui kebijakan publik dapat berjalan dengan baik pula.

Terdapat beberapa unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu: Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services), Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (costomer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan, Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati (Barata 2004:11)

Pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah memberikan pelayanan yang terbaik. Organisasi Pemerintah merupakan organisasi yang paling tinggi yang fungsi utamanya mengatur, memerintah, menyediakan fasilitas, serta memberi pelayanan kepada masyarakat. Agar tujuan organisasi dapat tercapai dan berhasil pastinya organisasi mempunyai model dalam penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsi dari suatu organisasi tersebut. Organisasi Pemerintah dapat juga diartikan sebagai lembaga negara. Mulai dari lembaga tinggi negara sampai semua pelaksana yang ada di dalamnya. Dari tingkat pusat sampai tingkat daerah. Pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah ini disebut pelayanan publik.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk bagi pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang berikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan.

Pelayanan publik sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1 ayat (1) adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraannya dipertegas pula dalam ayat (7), bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

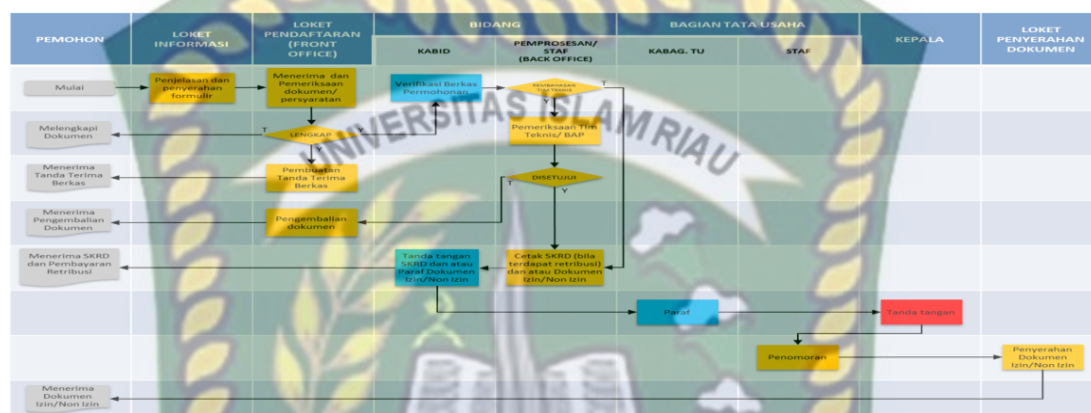
Dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan perbaikan iklim investasi di daerah khususnya di bidang administrasi pelayanan perizinan, pemerintah telah melakukan berbagai langkah kebijakan antara lain melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Peningkatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 20 tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu Di Daerah, yang esensinya mewajibkan kepada pemerintah daerah propinsi, kabupaten dan kota untuk membentuk perangkat daerah berupa lembaga pelayanan perizinan sebagai penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di daerah.

Saat ini, berbagai inovasi pelayanan publik sedang digalakkan diberbagai penjuru Indonesia sebagai bentuk komitmen pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Salah satu Instansi Pemerintah Kota Pekanbaru yang sudah mengembangkan inovasi kreatif seperti inovasi pelayanan dalam bidang Sistem Informasi *e-Goverment* adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru merupakan suatu lembaga yang membantu tugas Walikota berwenang dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan satu pintu. Pelayanan perizinan ini pemberian dokumen sebagai bukti legalitas kepada pelaku usaha/kegiatan tertentu. Sedangkan pelayanan non perizinan ini pemberian dokumen atau bukti legalitas atas sahnya sesuatu kepada seseorang atau sekelompok terkait dengan kemudahan pelayanan dalam bentuk fasilitas fiskal dan informasi. Terjadi berbagai perubahan nomenklatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, awal dari terbentuknya dan berdirinya PTSP ini ialah pembentukan unit pelayanan pada tahun 1999 sesuai Keputusan Walikota Madya Kepala Daerah Tingkat II Pekanbaru Nomor 135 Tahun 1999 Tentang Organisasi dan Tata laksana Unit Pelayanan Umum Terpadu Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru. Dan berakhir pada sebuah dinas yaitu berdasarkan Perda Kota Pekanbaru No. 09 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru dan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 109 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru maka yang awalnya dengan nama BPTPM resmi menjadi DPMPTSP.

Gambar 1.1 Alur Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.



sumber: <http://dpmptsp.Pekanbaru.go.id/alur-pelayanan/>

Untuk itu, dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan DPM-PTSP Kota Pekanbaru terus berupaya menyiapkan lembaga dan aparat yang handal (profesional, teruji dan terpercaya) dalam rangka menciptakan pelayanan yang prima dibidang perizinan DPM-PTSP Kota Pekanbaru melalui inovasi yang terus diupayakan yang secara garis besar dituangkan dalam perencanaan strategis dinas. Bentuk inovasi penyelenggaraan pelayanan tersebut, meliputi;

1. Inovasi peningkatan kapasitas dan kinerja aparatur
 - a. Pemberian reward dan punishment (pemberian penghargaan pada pegawai berprestasi terbaik setiap akhir tahun) ditetapkan melalui Surat Keputusan Kepala Dinas DPM-PTSP Kota Pekanbaru dengan memberikan sertifikat penghargaan terhadap pegawai tersebut.

- b. Diklat pegawai (pelatihan) terhadap pegawai dalam terkait dengan tugas yang diberikan.
2. Inovasi peningkatan kualitas pelayanan publik
 - a. Pelayanan online perizinan (Keputusan Walikota No. 16 Tahun 2016 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru)
 - b. Penggunaan sistem layanan berbasis Sistem Informasi Mobile Elektronik (penggunaan sistem layanan berbasis aplikasi mobile elektronik dilengkapi dengan informasi dan layanan bagi pengguna jasa layanan melalui aplikasi mobile elektronik dengan nama aplikasi 'SIMOLEK tahun 2017).
 - ✓ Pelayanan perizinan secara paralel.
 - ✓ Sistem pendataan dan arsip digital.
 - ✓ Tracking perizinan online (pengguna layanan dapat melihat sampai dimana perizinan yang diurus).
 - ✓ Pengamanan dokumen perizinan dengan QR Code
 - c. Sistem Antrian (diterapkan pada setiap pelayanan, baik pelayanan online perizinan maupun non online perizinan).
 - d. Pelayanan perizinan keliling (mulai tahun 2016 telah dioperasikan 1 unit mobil layanan perizinan keliling).
3. Inovasi pencegahan korupsi

Inovasi pelayanan perizinan yang diupayakan DPM-PTSP Kota Pekanbaru bertujuan guna mendorong dan memberi kemudahan kepada pelaku usaha dalam mengurus perizinan, baik secara pengurusan secara online maupun langsung. Seiring dengan kemajuan teknologi saat ini, DPMPTSP Kota Pekanbaru menghadirkan inovasi terbaru yang dibuat dan juga merupakan inisiatif dari instansi ini ialah SIMOLEK (Sistem Informasi Mobile Elektronik). Sistem ini telah diatur berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 117 Tahun 2017 Tentang Prosedur dan Standar Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile. Yang mana sistem ini berbasis android untuk pelayanan perizinan dan non perizinan di Kota Pekanbaru. Inovasi ini merupakan terobosan DPMPTSP Kota Pekanbaru untuk meningkatkan lagi kualitas pelayanan publik, namun sistem ini belum banyak dikenal masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 118 Tahun 2017 mengenai Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru ada 141 jenis pelayanan perizinan dan nonperizinan yang dapat diakses melalui program Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK). Sebagai upaya perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan secara kelembagaan dan pemberdayaan aparatur. Sekaligus untuk mendukung percepatan pelayanan publik oleh aparatur Pemerintah. Untuk meningkatkan nilai investasi di kota Pekanbaru, Pemerintah Kota Pekanbaru melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa program SIMOLEK adalah Sistem Manajemen Perizinan Mobile Eletronik yang merupakan sistem berbasis android

untuk pengurusan perizinan di kota Pekanbaru. Sebuah layanan aplikasi yang ditujukan untuk memudahkan para investor memastikan proses perizinan yang mereka jalani berjalan sesuai dengan waktu dan biaya tanpa harus bersusah payah datang langsung ke kantor DPMPTSP.

Tabel 1.1 Rekapitulasi Realisasi Perizinan Online

| Jenis Perizinan | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A | 0 | 0 | 0 | 2007 |
| Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B | 0 | 0 | 0 | 2157 |
| Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C | 2567 | 3316 | 3438 | 3823 |
| JUMLAH | 2567 | 3316 | 3438 | 7987 |

Sumber: DPMPTSP Kota Pekanbaru 2021

Dari data diatas dapat dilihat bahwa diantara ketiga jenis pelayanan perizinan yang setiap tahunnya mengalami peningkatan adalah pelayanan perizinan dan non perizinan C. Dimana pada tahun 2018 jumlah yang mengurus perizinan sebanyak 2567, tahun 2019 dengan jumlah 3316, untuk tahun 2020 dengan jumlah 3438, sedangkan untuk tahun 2021 yaitu 3823.

Berdasarkan jumlah tersebut pada pelayanan perizinan dan non perizinan C yang terdiri dari beberapa jenis perizinan, maka jenis perizinan yang paling banyak

jumlahnya yaitu pada pelayanan perizinan Surat Izin Praktik Perawat (SIPP). Dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.2 Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C

| Nama Perizinan | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Izin Tukang Gigi | 0 | 0 | 23 | 0 |
| Surat Izin Kerja Radiografer (SIKR) | 43 | 79 | 52 | 61 |
| Surat Izin Kerja Refraksionis Optisien (SIK-RO) | 23 | 10 | 9 | 17 |
| Surat Izin Kerja Teknisi Gigi | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Surat Izin Kerja Tenaga Gizi (SIK-TGz) | 27 | 82 | 15 | 28 |
| Surat Izin Kerja Tenaga Sanitarian | 4 | 10 | 5 | 3 |
| Surat Izin Kerja/Praktik Okupasi Terapis (SIKOT/SIPOT) | 1 | 4 | 14 | 6 |
| Surat Izin Kerja/Praktik Ortosis Prostetis (SIKOP/SIPOP) | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Surat Izin Kerja /Praktik Terapis Wicara (SIKTW/SIPTW) | 2 | 4 | 16 | 9 |
| Surat Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik (SIP-ATLM) | 158 | 116 | 110 | 184 |
| Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA) | 259 | 306 | 352 | 520 |
| Surat Izin Praktik Bidan (SIP-B) | 34 | 99 | 266 | 281 |
| Surat Izin Praktik Dokter Gigi | 90 | 143 | 93 | 127 |
| Surat Izin Praktik Dokter Hewan/Dokter Hewan Spesialis (SIPDH) | 0 | 0 | 6 | 16 |
| Surat Izin Praktik Dokter Spesialis | 186 | 268 | 287 | 308 |

| | | | | |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Surat Izin Praktik Dokter Umum | 364 | 631 | 680 | 626 |
| Surat Izin Praktik Elektromedis (SIP-E) | 0 | 0 | 0 | 11 |
| Surat Izin Praktik Fisioterapis (SIPF) | 1 | 6 | 19 | 22 |
| Surat Izin Praktik Penata Anestesi (SIPPA) | 7 | 9 | 19 | 18 |
| Surat Izin Praktik Perawat (SIPP) | 1027 | 1118 | 1072 | 1117 |
| Surat Izin Praktik Perekam Medis (SIP-Perekam Medis) | 59 | 84 | 71 | 62 |
| Surat Izin Praktik Psikolog Klinis (SIPPK) | 0 | 0 | 0 | 19 |
| Surat Izin Praktik Teknisi Transfusi Darah (SIPTTD) | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Surat Izin Praktik Tenaga Gizi | 0 | 0 | 22 | 8 |
| Surat Izin Praktik Tenaga Kesehatan Tradisional Jamu (SIPTKT Jamu) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Surat Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian (SIPTTK) | 260 | 315 | 274 | 349 |
| Surat Izin Praktik Terapis Gigi dan Mulut (SIPTGM) | 20 | 32 | 33 | 28 |
| TOTAL | 2567 | 3316 | 3438 | 3823 |

Sumber: DPMPTSP Kota Pekanbaru 2021

Berdasarkan data diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan perizinan Surat Izin Praktik Perawat (SIPP) memang yang paling banyak di urus setiap tahunnya. Pada tahun 2018 jumlahnya yaitu 1027, tahun 2019 sebanyak 1118. Untuk tahun 2020 sebanyak 1072, sedangkan untuk tahun 2021 yaitu sebanyak 1117. Maka dapat disimpulkan pada setiap tahunnya yang mengurus perizinan melalui aplikasi SIMOLEK mengalami peningkatan.

Adapun syarat-syarat untuk mengurus Surat Izin Praktik Perawat (SIPP) adalah sebagai berikut:

1. Pas Foto (3 x4) (Image jpg)
2. Scan Ijazah (Asli) (PDF)
3. Scan KTP (Asli) (Jika Bukan KTP Pekanbaru, sertakan Surat Domisili) (PDF)
4. Scan Surat Tanda Registrasi STR (Asli) (PDF)
5. Surat Izin Praktik/Kerja Asli (Jika Perpanjang Izin) (PDF)
6. Syrat Keterangan Mempunyai Tempat Kerja di Fasilitas Pelayanan Kesehatan (PDF)
7. Surat Keterangan Sehat dari Dokter Yang Memiliki Surat Izin Praktik (PDF)
8. Surat Permohonan diajukan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru (Bermaterai 10000) (PDF)
9. Surat Pernyataan Berkas Yang Dikirim Benar (Bermaterai 10000) (PDF)
10. Surat Rekomendasi dari Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru (PDF)
11. Surat Rekomendasi dari Organisasi Profesi (PDF)

Sumber: DPMPTSP Kota Pekanbaru 2021

Sedangkan untuk Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam mengurus Surat Izin Praktik Perawat (SIPP) adalah sebagai berikut:

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

| No | Kegiatan | Pelaksana | | | | | | Mutu Baku | | | Keterangan | |
|--------------------|---|-----------|--------------|-------------|------|-------|------------|--|---|--|---|--------|
| | | Pemohon | Front Office | Back Office | Kasi | Kabid | Sekretaris | Kepala Dinas | Kelengkapan | Waktu (menit/hari kerja) | | Output |
| 1 | - Pemohon meminta informasi mengenai Prosedur Surat Izin Praktek Bekerja - Petugas Desk memberikan informasi tentang Prosedur Surat Izin Praktek Perawat - Pemohon memastikan berkas ke klier penitensian | | | | | | | | Surat permohonan, persyaratan perizinan | 3 menit | Surat permohonan, persyaratan perizinan | |
| 2 | Petugas menerima dan memeriksa berkas permohonan izin dari Pemohon. Jika lengkap dan memenuhi syarat, diteruskan ke proses berikutnya. Jika tidak, dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi. | | | | | | | Surat permohonan, persyaratan perizinan | 35 menit | Surat permohonan, persyaratan perizinan | | |
| 3 | Petugas mencetak blanko surat izin praktek perawat | | | | | | | Surat permohonan, persyaratan perizinan | 3 menit | Berkas surat yang belum diparaf | | |
| 4 | Kasi menaraf Surat Izin Praktek perawat | | | | | | | Berkas surat yang sudah diparaf kasi | 10 menit | surat yang sudah diparaf Kabid | | |
| 5 | Sekretaris menaraf Surat Izin Praktek Perawat | | | | | | | surat yang sudah diparaf Sekretaris | 10 menit | surat yang sudah diparaf Sekretaris | | |
| 6 | Kepala Dinas Menandatangani Berkas Surat Izin Praktek Perawat | | | | | | | surat yang sudah diparaf Sekretaris | 1 hari | surat yang sudah ditandatangani oleh Kabid | | |
| 7 | Petugas memberi nomor Surat Izin Praktek Perawat | | | | | | | surat yang sudah ditandatangani oleh Kasi | 3 menit | surat yang sudah ditandatangani dan diberi nomor | | |
| 8 | Pemohon menerima berkas Surat Izin Praktek Perawat | | | | | | | surat yang sudah ditandatangani dan diberi nomor | 1 menit | Berkas surat | | |
| TOTAL WAKTU | | | | | | | | 2 hari kerja | | | | |

Sumber: DPMPSTP Kota Pekanbaru 2021

Aplikasi SIMOLEK ini bisa digunakan masyarakat untuk mengajukan perizinan secara online, Tracking (Melacak) permohonan perizinan, melihat informasi persyaratan perizinan, melihat informasi alur pelayanan, menghitung perkiraan retribusi izin gangguan, menyampaikan kritik saran dan pengaduan, dan kotak informasi, selain simolek, DPMPTSP juga mempunyai kebijakan baru yaitu One day service yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, dimana perizinan yang bisa dikeluarkan yaitu seperti surat izin usaha, perdagangan (SIUP), Tanda daftar perusahaan, (TDP), surat izin keterangan perawat (SIKP), surat izin keterangan badan (SIKB), surat izin praktek Dokter, dan spesialis, surat izin angkutan barang dan yang lain.

Terlihat masih adanya keluhan masyarakat pengguna aplikasi SIMOLEK yang sampai saat ini masih belum merasakan tujuan dan fungsi adanya program sistem manajemen perizinan online tersebut. Pengguna aplikasi SIMOLEK per tanggal 22 Mei 2019 sampai dengan 20 Mei 2020 dengan jumlah pengguna tertinggi pada tanggal 9 Desember 2019 jumlah total pengguna yang pernah melakukan installasi 1.000+, masih rendahnya penilaian masyarakat/ pengguna jasa layanan publik terhadap program pelayanan publik melalui sistem mobile elektronik (SIMOLEK). Hal ini dapat diidentifikasi dari jumlah pengguna dan ranting/level (bintang) sistem mobile elektronik (SIMOLEK) yang baru mencapai level bintang 4.0 atau dengan nilai antara cukup baik-baik. (Observasi terhadap aplikasi program SIMOLEK, tanggal 28 February 2020), yaitu belum memadainya sosialisasi Program Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK). Namun tidak semua jenis perizinan bisa

dilakukan secara online di SIMOLEK jenis perizinan yang bisa dilakukan di aplikasi SIMOLEK sebanyak 70 jenis perizinan dan masih terdapat jenis perizinan yang dilakukan secara manual. Dapat diidentifikasi seperti kutipan berita Kontrasriau.com, tanggal 21 Januari 2020 bahwa DPMPTSP Kota Pekanbaru masih melakukan sosialisasi kepada masyarakat Kota Pekanbaru yang akan mengurus perizinan usahanya secara online dapat mengakses melalui aplikasi smartphone. Adapun beberapa fenomena yang peneliti temukan yang tidak sesuai dengan harapan sehingga membuat peneliti tertarik melakukan penelitian ini antara lain.

1. Belum maksimalnya pelayanan (SIMOLEK) oleh DPMPTSP Kota Pekanbaru dikarenakan masih adanya perizinan yang tidak bisa diurus secara online.
2. Kurangnya pemahaman dan sosialisasi terhadap masyarakat dalam penggunaan Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK) pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan dan pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru .

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah diatas penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang :

1. Bagaimana Analisis Pelayanan Sistem Manajemen Perizinan Mobile Elektronik (SIMOLEK) oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota pekanbaru

2. apa saja faktor penghambat dalam Analisis Pelayanan Sistem Manajemen Perizinan Mobile Elektronik (SIMOLEK) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

1.3 Tujuan Penelitian

- 1 Untuk mengetahui bagaimana pelayanan Sistem Manajemen Perizinan Mobile Elektronik (SIMOLEK) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota pekanbaru
- 2 Untuk mengetahui apa faktor – faktor penghambat dalam pelayanan Sistem Manajemen Perizinan Mobile Elektronik oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (dpmpstsp) Kota Pekanbaru

1.4. Manfaat Penelitian

1. Sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru
2. Untuk Pengembangan ilmu khususnya Prodi Ilmu Pemerintahan.
3. Sebagai Bahan Referensi dan Informasi bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan pengkajian lebih lanjut mengenai permasalahan yang sama

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERIGKI PIKIR

2.1 Studi Kepustakaan

2.1.1 Ilmu Pemerintahan

Ilmu pemerintahan adalah sebuah cabang ilmu dari kajian ilmu politik. Sampai saat ini masih terdapat beberapa perdebatan mengenai ilmu pemerintahan dan ilmu politik. Kajian utama kepemimpinan pemerintahan adalah kebijakan pemerintahan (*publik policy*). Pada intinya membuat suatu kebijakan pemerintahan merupakan suatu studi tentang proses kebijakan itu sendiri karena kebijakan publik merupakan *decision making* (memilih dan menilai informasi yang ada untuk memecahkan masalah). Pemerintahan merupakan suatu ilmu dan seni, dikatakan sebagai suatu disiplin ilmu pengetahuan karena pemerintahan sudah memenuhi syarat-syarat ilmu pengetahuan seperti dapat dipelajari dan diajarkan, memiliki objek baik material maupun formal, bersifat universal dan sistematis serta spesifik (khas) (syafie 2011:8)

Secara etimologi, maka pengertian pemerintahan adalah sebagai berikut:

- 1) Perintah berarti melakukan pekerjaan menyuruh pihak yaitu yang memerintah dan yang diperintah).
- 2) Pemerintah (Pe) berarti badan yang melakukan kekuasaan memerintah
- 3) Pemerintahan (akhiran an) berarti perbuatan, cara atau urusan dari badan yang memerintah tersebut.

Berdasarkan aspek statistika, maka “pemerintah” adalah lembaga atau badan-badan publik yang mempunyai fungsi untuk melakukan upaya mencapai tujuan

negara. Sedangkan dalam aspek dinamika maka pemerintahan adalah kegiatan dari lembaga atau badan-badan publik tersebut dalam menjalankan fungsinya untuk mencapai tujuan negara.

Dalam artian yang sempit, pemerintahan adalah meliputi kegiatan pemerintah yang hanya menyangkut bidang eksekutif saja (kalau menurut teori van vollenhoven, hanya meliputi “*bestuur*” saja). Sedangkan dalam arti luas, pemerintahan adalah meliputi seluruh kegiatan pemerintah, baik menyangkut bidang legislatif, eksekutif, maupun yudikatif. memiliki tujuan untuk mewujudkan negara. Menurut Budiarmo pemerintah adalah segala kegiatan yang terorganisir yang bersumber pada kedaulatan dan kemerdekaan, berlandaskan dasar Negara, rakyat atau penduduk dan wilayah suatu Negara dan memiliki tujuan untuk mewujudkan Negara berdasarkan konsep dasar Negara tersebut. Pemerintah adalah organ yang berwenang memproses pelayanan public dan kewajiban memperoleh pelayanan sipil bagi setiap orang yang melakukan hubungan pemerintahan, sehingga setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan sesuai dengan tuntutan yang diperintah. Menurut Muhadam Labolo pemerintahan sesungguhnya merupakan upaya mengelola kehidupan bersama secara baik dan benar guna mencapai tujuan yang disepakati atau diinginkan bersama (Ndraha 2003 : 6)

2.1.2 Konsep Pemerintahan

Perintah berarti melakukan pekerjaan menyuruh. Yang berarti dalamnya terdapat terdapat dua pihak, yaitu yang memerintah yang memiliki wewenang dan diperintah memiliki kepatuhan akan keharusan. Setelah ditambah awalan “pe”

menjadi pemerintah. yang berarti badan yang melakukan kekuasaan memerintah. Setelah ditambah lagi akhiran “an” menjadi pemerintahan. Berarti perbuatan, cara, hal atau urusan dari dari badan yang memerintah tersebut (dalam Syafiie, 2016;4)

Pemerintah adalah gejala sosial, artinya terjadi di dalam hubungan antar anggota masyarakat, baik individu dengan individu, kelompok dengan kelompok maupun antar individu dengan kelompok. Gejala ini terdapat pada suatu saat didalam sebuah masyarakat (Ndraha, 2011: 6). Pemerintahan adalah suatu ilmu dan seni. Dikatakan sebagai seni karena banyak pemimpin pemerintahan yang tanpa pendidikan pemerintahan, mampu berkiat serta dengan kharismatik menjalankan roda pemerintahan. Sedangkan sebagai suatu disiplin ilmu pengetahuan adalah karena memenuhi syarat-syaratnya yaitu dapat dipelajari, dan diajarkan, memiliki objek, baik material maupun formal, universal sifatnya, sistematis serta spesifik/khas (dalam Syafiie, 2016:20).

Menurut Iver dalam Syafiie (2016: 45), Pemerintahan adalah sebagai suatu organisasi dari orang-orang yang mempunyai kekuasaan serta bagaimana manusia itu bisa diperintah. Sedangkan menurut Ndraha (2011: 6) menegaskan bahwa pemerintah adalah organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan sipil bagi setiap orang yang melakukan hubungan pemerintahan, sehingga setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan sesuai dengan tuntutan yang di perintah.

Menurut Talizhi dhuhu Ndraha (2011 :7) ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan tiap

orang akan jasa publik dan layanan civil dalam hubungan pemerintahan (sehingga dapat diterima) pada saat dibutuhkan oleh orang yang bersangkutan.

Menurut Musanef (dalam Syafiie, 2016: 32) ilmu pemerintahan dapat didefinisikan sebagai berikut:

1. Suatu ilmu yang dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsur-unsur dinas, berhubungan dengan keserasian ke dalam dan hubungan antara dinas-dinas itu dengan masyarakat yang kepentingannya diwakili oleh dinas itu, atau
2. Suatu ilmu yang menyelidiki bagaimana mencari orang yang terbaik dari setiap dinas umum sebagai suatu kebulatan yang menyelidiki secara sistematis problema-problema sentralisasi, desentralisasi koordinasi pengawasan ke dalam dan ke luar, atau
3. Suatu ilmu pengetahuan yang menyelidiki bagaimana sebaiknya hubungan antara pemerintah dan yang diperintah, dapat diatur sedemikian rupa sehingga dapat dihindari timbulnya pertentangan-pertentangan antara pihak yang satu dengan pihak yang lain, dan mengusahakan agar terdapat keserasian pendapat serta daya tindak yang efektif dan efisien dalam pemerintahan, atau
4. Ilmu yang diterapkan dan mengadakan penyelidikan dinas umum dalam arti yang seluas-luasnya, baik terhadap susunan, maupun organisasi alat yang menyelenggarakan tugas penguasa, sehingga diperoleh metode-metode bekerja yang setepat-tepatnya untuk mencapai tujuan negara.

Jadi kesimpulan perbedaan antara perintah dan pemerintahan adalah

Menurut Ndraha (2011:6) Pemerintah adalah organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan civil bagi orang melalui hubungan pemerintahan, sehingga setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan, sesuai dengan tuntutan harapan yang diperintah.

Dari penjelasan diatas jelas bahwa fungsi pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintah terbagi menjadi 3 fungsi yaitu:

- a. Fungsi Pembangunan
- b. Fungsi Pemberdayaan
- c. Fungsi Pelayanan

Menurut Munaf (2016:47) Pemerintahan dalam paradigma lama memiliki objek material Negara sehingga pemerintahan berorientasi pada kekuasaan, namun dalam paradigma baru pemerintahan dipandang memiliki objek materialnya masyarakat, sehingga pemerintahan dimaknai sebagai suatu proses menata kelola kehidupan masyarakat dalam suatu pemerintahan/negara.

Menurut Dharma (2002:32) Pemerintahan adalah sekelompok orang yang diberi sesuatu kekuasaan legal oleh masyarakat setempat untuk melaksanakan pengaturan atas interaksi yang terjadi dalam pergaulan masyarakat (baik individu dengan individu, individu dengan lembaga pemerintah, lembaga pemerintah dengan individu) untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan hidupnya sehari-hari, sehingga interaksi tersebut dapat berjalan secara harmonis.

Menurut Taliziduhu (Ndraha, 2011: 58) ilmu pemerintahan adalah “organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan sipil bagi setiap orang melalui hubungan pemerintahan pada saat yang diperlukan, sesuai dengan tuntutan (harapan) yang diperintah. Dalam hubungan itu bahkan warga negara asing atau siapa saja yang pada suatu saat berada secara legal di wilayah Indonesia, berhak menerima layanan sipil tertentu dan pemerintah wajib melayankannya. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pemerintah adalah suatu lembaga yang didalamnya terdapat birokrat yang menjabat dan berwenang untuk mengatur dan mengurus daerahnya masing-masing, dan adapula yang dilimpahkan dari pusat.

2.1.3 Konsep Fungsi Pemerintahan

Fungsi pemerintahan dimaksudkan sebagai upaya memberikan bahan kajian dan juga diskursus yang bersumber dari para pakar, yang diharapkan mendapat apresiasi para pemerhati dan praktisi dalam rangka membangun dan mengembangkan percepatan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan guna menjamin dan menyediakan “pelayanan publik” yang memuaskan seluruh elemen masyarakat (Istianto,2011: 21-22).

Pemerintah merupakan suatu gejala yang berlangsung dalam kehidupan bermasyarakat yaitu hubungan antara manusia dengan setiap kelompok termasuk dalam keluarga. Masyarakat sebagai suatu gabungan dari sistem sosial, akan senantiasa menyangkut dengan unsur-unsur pemenuhan kebutuhan dasar manusia seperti keselamatan, istirahat, pakaian dan makanan. Dalam memenuhi kebutuhan

dasar itu, manusia perlu bekerja sama dan berkelompok dengan orang lain; dan bagi kebutuhan sekunder maka diperlukan bahasa untuk berkomunikasi menurut makna yang disepakati bersama, dan institusi sosial yang berlaku sebagai kontrol dalam aktivitas dan mengembangkan masyarakat. Lahirnya pemerintahan pada awalnya adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban di dalam masyarakat, sehingga masyarakat tersebut bisa menjalankan kehidupan secara wajar. Seiring dengan perkembangan masyarakat modern yang ditandai dengan meningkatnya kebutuhan, peran pemerintah kemudian berubah menjadi melayani masyarakat. Pemerintah modern, dengan kata lain pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Awal mula dibentuknya pemerintah ialah tidak lain dan tidak bukan untuk melindungi sistem ketertiban maupun keamanan di masyarakat secara umum sehingga, seluruh masyarakat dapat menjalankan aktivitasnya secara tenang dan lancar. Diruang lingkup yang berbeda dimana masyarakat dapat memperluas tugas dan fungsi pemerintah yang tidak hanya sebatas melindungi melainkan juga sebagai bentuk pelayananan terhadap masyarakat. Masyarakat tidak wajib lagi sebagai pelayan dari pemerintah seperti zaman kerajaan terdahulu ataupun pada masa penjajahan namun, justru pemerintahlah yang melayani masyarakat, mengayomi, dan mengembangkan serta meningkatkan taraf hidup masyarakatnya.

Berdasarkan uraian tersebut pemerintah memiliki fungsi pemerintah yaitu:

1. Fungsi Primer

Tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban dimana masyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar. Pemerintahan tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama. Untuk itu, dibentuklah birokrasi sebagai “*government by bureaus*”, pemerintahan biro oleh aparat yang diangkat oleh pemegang kekuasaan, pemerintah atau pihak atasan dalam sebuah organisasi formal, baik publik maupun privat. Fungsi Primer merupakan fungsi pemerintah yang berjalan terus-menerus dan memiliki hubungan positif dengan kondisi masyarakat yang diperintah. Maksudnya ialah fungsi primer dari pemerintah hal yang dijalankan secara konsisten oleh pemerintah, tidak terpengaruh oleh kondisi-kondisi apapun.

Fungsi primer dibedakan menjadi beberapa hal :

a. Fungsi Pelayanan

Fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat disemua sektor. Masyarakat tak akan dapat berdiri sendiri memenuhi kebutuhan tanpa adanya pemerintah yang memberikan pelayanan. Ini merupakan fungsi yang bersifat umum dan dilakukan oleh seluruh negara di dunia. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam

bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan lainnya (agustino leo 2008:12)

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik oleh Pemerintah Daerah dalam hal ini dapat dilakukan dengan strategi strategi yang dapat membangun sistem pelayanan yang baik untuk mewujudkan kualitas dari kebijakan publik yang baik pula. Perangkat birokrasi yang ada baru dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas apabila kinerjanya selalu didasarkan pada nilai-nilai etika pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik yang.

b. Fungsi Pengaturan

Pemerintah memiliki fungsi regulating (pengaturan) ialah pemerintah mengatur seluruh sektor dalam masyarakat dengan kebijakan-kebijakan dalam bentuk undang-undang entah berupa peraturan pemerintah, ataukah peraturan-peraturan yang lain. Sebagian maksud dari fungsi ini ialah agar stabilitas negara terjaga, dan pertumbuhan negara sesuai yang diinginkan.

2. Fungsi Sekunder

Fungsi sekunder ialah merupakan tugas dan fungsi pemerintah di bidang pemberdayaan maupun di bidang pembangunan masyarakat secara keseluruhan. Maksudnya ialah semakin meningkat taraf hidup masyarakatnya, maka semakin meningkat pula *bargaining position*, akan tetapi, semakin *integrative* masyarakatnya, tentu hal ini akan mengurangi fungsi pemerintahnya. Fungsi sekunder dibedakan menjadi dua fungsi pemerintah yaitu fungsi pembangunan dan fungsi pemberdayaan.

a. Fungsi Pembangunan

Fungsi pembangunan dijalankan apabila situasi dan kondisi masyarakat mulai melemah dan pembangunan akan dikontrol ketika kondisi masyarakat membaik (menuju taraf yang lebih sejahtera). Fungsi ini akan banyak ditemui di negara-negara berkembang sedangkan, untuk Negara maju fungsi ini hanya akan dilakukan seperlunya. Fungsi pembangunan dijalankan apabila situasi dan kondisi masyarakat mulai melemah dan pembangunan akan dikontrol ketika kondisi masyarakat membaik (menuju taraf yang lebih sejahtera). Fungsi ini akan banyak ditemui di negara-negara berkembang sedangkan, untuk Negara maju fungsi ini hanya akan dilakukan seperlunya.

b. Fungsi Pemberdayaan

Fungsi ini akan dijalankan oleh pemerintah apabila masyarakat sudah tidak mempunyai skill maupun kemampuan untuk bisa keluar zona aman disini tugas pemerintah di fungsi pemberdayaan ini. Salah satu contoh yaitu ketika kondisi masyarakat dalam keadaan tidak memiliki pengetahuan, dalam taraf kemiskinan, dalam keadaan tertindas, dan lain sebagainya. Fungsi Pemerintah ini harus mampu membawa serta mengeluarkan masyarakat keluar dari zona ini dengan cara melakukan pemberdayaan. Pemberdayaan dimaksud ialah agar mampu mengeluarkan segenap kemampuan yang dimiliki oleh masyarakat baik melalui penyuluhan ataukah sekolah lapangan sehingga tidak menjadi beban pemerintah. Pemberdayaan ini dilakukan bertujuan untuk meningkatkan kualitas sumberdaya manusianya agar masyarakat tidak ketergantungan terhadap pemerintah. Semakin berkurang

sehingga,hal ini akan mempermudah pemerintah mencapai tujuan-tujuan negaranya (<http://demokrasiindonesia.blogspot.co.id/2014/10/fungsi-pemerintah.html> Diakses tanggal 25 february 2021)

2.1.4 Konsep Pelayanan

Pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak, yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun (Amir, 2005:11). Pelayanan juga merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan menghasilkan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki (Kasmir, 2005;31).

Defenisi pelayanan itu sendiri merupakan upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industri untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercipta kepuasan (sugiarto, 2002:216). Menurut Kotler pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (dalam Laksana, 2008:85).

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasar dan langganan. Demikian pula di bidang pemerintah, peranan pelayanan umum

yang diselenggarakan oleh pemerintah, belum dapat memenuhi harapan semua pihak sehingga diperlukan sistem manajemen untuk penyelenggaraan pelayanan umum. (Batinggi dan Badu, 2013:2).

Pengertian pelayanan menurut Sinambela (2008:5) adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Sedarmayanti (2009:234) pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi Negara.

Munir membagi pelayanan dalam tiga bentuk, yaitu;

a. Pelayanan Lisan

Pelayanan ini dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan pelayanan atau keterangan kepada siapapun yang memelukanya.

b. Layanan dalam Tulisan

Layanan ini melalui tulisan merupakan bentuk yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya.

c. Layanan Perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan (Munir, 2000:190).

Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat (dalam Harbani Pasolong, 2010:128).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik adalah segala kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam ragkapemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2.1.5 Konsep Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum adalah bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik pemerintah pusat maupun daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka untuk mengupayakan pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka untuk penyelenggaraan ketentuan peraturan perundang-undangan (Hardiyansyah, 2011: 11).

Menurut Albercht dalam Lovelock, 1992 (dalam Sedarmayanti 2010:243) pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis.

Selanjutnya Monir (dalam Harbani Pasolong 2013: 128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara

langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Sedangkan menurut Gronroos (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2013:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2013:128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 15 Tahun 2014 menyatakan sekurang-kurangnya, standar pelayanan publik memiliki prinsip-prinsip sebagai berikut :

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

2. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatankualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisikdanmental.

Pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat). Minimal yang sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, murah, ramah).

Hal yang melekat pada pelayanan prima yaitu:

- a. Keramahan
- b. Kredibilitas
- c. Akses
- d. Penampilan fasilitas
- e. Kemampuan dalam menyajikan pelayanan.

Dalam sektor publik, pelayanan dikatakan prima apabila sebagai berikut:

- a. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelnggan / pengguna jasa.

- b. Pelayanan prima apa bila ada standar pelayanan.
- c. Pelayanan prima bila melebihi standar, atau sama dengan standar. Bila belum ada standar, pelayanan yang terbaik dapat diberikan, pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar, dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal.
- d. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas; masyarakat eksternal dan masyarakat internal (SESPANAS LAN, 1998).

Sendi pelayanan prima, dikembangkan menjadi 14 (empatbelas) unsur yang relevan, valid, dan realibel, sebagai unsur yang minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan: kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Prasyarat pelayanan: prasyarat teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.
- c. Kejelasan petugas pelayanan: keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan: kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistinsi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan: kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

- f. Kemampuan petugas pelayanan: tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan: Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan: pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas: sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan: keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan: kesesuaian antara biaya yang dibayarkan kepada biaya yang telah ditetapkan
- l. Kepastian jadwal pelayanan: pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
- m. Kenyamanan lingkungan: kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n. Keamanan pelayanan: terjaminnya tingkat keamanan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan., sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-

resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan (Kepmen PAN Nomor 15 tahun 2014).

Strategi pelayanan prima yang mengacu kepuasan/keinginan pelanggan dapat ditempuh melalui:

- a. Implementasi visi misi pelayanan pada semua tingkat yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat (pelanggan)
- b. Hakikat pelayanan prima disepakati untuk dilaksanakan oleh semua aparat yang memberi pelayanan.
- c. Dalam pelaksanaan pelayanan prima, didukung sistem dan lingkungan yang dapat memotivasi anggota organisasi untuk melaksanakan pelayanan prima.
- d. Pelaksanaan pelayanan prima aparat pemerintah, didukung sumber daya manusia, dana dan teknologi canggih tempat guna.
- e. Pelayanan prima dapat berhasil guna, apabila organisasi menerbitkan standar pelayanan prima yang di dapat dijadikan pedoman dalam melayani dan panduan bagi pelanggan yang memerlukan jasa pelayanan.

Standar pelayanan prima dapat diwujudkan melalui:

- a. Kosepsi penyusutan standar pelayanan prima
 1. *Concep* (gagasan terbaru dan tercanggih)
 2. *Competency*(kemampuan beroperasi pada standar yang tinggi dimana saja)
 3. *Conection* (hubungan yang baik) Prinsip pengembangan pelayanan prima

- b. Rumusan organisasi
- c. Penyebaran visi dan misi

Sasaran pelayan yang ‘‘SMART’’

- a. *Specivic* (spesifik)
- b. *Measurable* (dapat diukur)
- c. *Achievable* (dapat dicapai)
- d. *Relevant* (sesuai kepentingan)
- e. *Timed* (jelas waktunya)

Variabel pelayanan prima yaitu:

1. Pemerintah yang bertugas melayani.
2. Masyarakat yang dilayani oleh pemerintah
3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik.
4. Peralatan/sarana pelayanan yang canggih.
5. Sumber yang tersedia untuk diramu dalam kegiatan pelayanan.
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat.
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat.
8. Perilaku yang terlibat dalam pelayanan masyarakat: pejabat dan masyarakat, apakah masing-masing menjalankan fungsinya (SESPANAS LAN, 2000)

Strategi penyusunan standar pelayanan prima:

- a. Identifikasi siapa yang menjadi pelanggan pada tiap jenis layanan.
- b. Memahami apa yang dibutuhkan pelanggan.

- c. Identifikasi jenis pelayanan.
- d. Persyaratan yang harus dipenuhi untuk keperluan pelayanan.
- e. Sistem dan prosedur mendapatkan pelayanan.
- f. Menetapkan jumlah dan kualifikasi tenaga kerja yang menangani pelayanan.
- g. Menetapkan jenis dan jumlah peralatan yang diperlukan/dipakai.
- h. Menetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan.
- i. Menetapkan standar harga/biaya yang diperlukan dalam tiap jenis pelayanan (bila ada)
- j. Petugas yang menerima keluhan/kontak person, dan lainnya.

Pelayanan publik sebagai fokus disiplin ilmu administrasi publik tetap menarik untuk dicermati karena pelayanan yang diberikan oleh apatur pemerintah kepada publik masih dianggap “ belum baik atau tidak memuaskan”. Hal ini dapat disimpulkan dari kesimpulan Agus Dwiyanto, dan kawan- kawan (dalam Harbani Pasolong 2013: 130) dalam *Governance and decentralization* disingkat GDS 2002 di 20 Provinsi di Indonesia tentang kinerja pelayanan publik menyebutkan “ walaupun pelaksanaan otonomi daerah tidak memperburuk kualitas pelayanan publik” tetapi secara umum praktik penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

Menurut Sadu Wasistiono (dalam Pandji Santosa 2009:58) Beberapa alasan perhatian pemerintah terhadap pelayanan publik antara lain sebagai berikut:

1. Instansi pemerintah pada umumnya menyelenggarakan kegiatan yang bersifat monopoli, sehingga tidak terdapat iklim kompetisi didalam, padahal tanpa kompetisi tidak akan tercipta efisiensi dan peningkatan kualitas.
2. Dalam menjalankan kegiatan, aparatur pemerintah lebih mengandalkan kewenangan daripada berbuat jasa ataupun kebutuhan konsumen.
3. Belum atau tidak diadakan akuntabilitas terhadap kegiatan suatu instansi pemerintah, baik akuntabilitas vertikal kebawah, kesamping, maupun keatas.
4. Dalam aktivitasnya, aparat pemerintah seringkali terjebak pada pandangan “ectic”, yakni mengutamakan pandangan dan keinginan mereka sendiri (birokrasi) daripada konsep “emic”, yakni konsep dari mereka menerima jasa layanan pemerintah.
5. Kesadaran anggota masyarakat pada hak dan kewajiban sebagai warga negara maupun sebagai konsumen masih relatif rendah, sehingga mereka cenderung menerima begitu saja, terlebih layanan yang diberikan bersifat cuma-cuma.

dalam memberikan atau melaksanakan pelayanan publik yang prima terdapat 4 (empat) kriteria yang dapat digunakan, yaitu akuntabilitas publik, yaitu dengan melihat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan publik dengan nilai-nilai yang ada dalam masyarakat atau yang dimiliki oleh *stakeholders* (standar pelayanan). Responsivitas, yaitu menilai kinerja birokrasi dengan melihat kemampuan birokrasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda berdasarkan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program sesuai kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Orientasi pada pelayanan, yaitu dengan melihat seberapa banyak energi

birokrasi digunakan untuk memberikan pelayanan kepada publik, dan efisiensi pelayanan, yaitu dengan membandingkan antara input dan output pelayanan (Dwiyanto, 2006:47-76).

2.1.6 Konsep E-Government

Menurut Bank Dunia (Samodra Wibawa 2009:113), *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti wide area Networks (WAN) internet, mobile computing, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya.

Menurut The World Bank Group (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54), *E-Government* ialah sebagai upaya pemamfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik. Kemudian menurut Depkomenfo (Samodra Wibawa 2009:114), mendefinisikan *E-Government* adalah pelayanan publik yang diselenggarakan melalui situs pemerintah dimana domain yang digunakan juga menunjukkan domain pemerintah Indonesia yakni (go.id) Menurut Clay G. Weslatt (15 Agustus 2007) dalam website, *E-Government* adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempromosikan pemerintah yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudian pasilitas layanan terhadap masyarakat umum dan membuat pemerintah lebih bertanggung jawab kepada masyarakat.

Sedangkan dalam buku *E-Government In Action* (2005:5) menguraikan *Egovernment* adalah suatu usaha menciptakan suasana penyelenggaraan pemerintah

yang sesuai dengan objektif bersama (Shared goals) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan, oleh karena itu visi yang dicanangkan juga harus mencerminkan visi bersama dari pada stakholder yang ada misalnya:

- a. Memperbaiki produktifitas dan kinerja operasional pemerintah dalam melayani masyarakatnya;
- b. Mempromosikan pemerintah yang bersih dan transparans;
- c. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat meluli kinerja pelayanan publik;
- d. Menjamin terciptanya penyelenggaraan negara yang demokratis; Karena visi tersebut berasal “Dari, Oleh dan Untuk” masyarakat atau komunitas dimana *E-Government* tersebut diimplementasikan, maka masanya akan sangat bergantung pada stuasi dan kondisi masyarakat setempat. Sebagaimana dikemukakan diatas bahwa *E-Government* adalah upaya untuk penyelenggaraan pamerintah yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efesien.

Dari pengertian diatas dapat diartikan bahwa *E-Government* merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintah secara efesien. Ada hal utama yang dapat kita tarik dari pengertian *E-Government* diatas,

yaitu:

- a. Penggunaan teknologi informasi (internet) sebagai alat baru;

- b. Tujuan pemanfaatannya sehingga pemerintah dapat berjalan secara efektif, efisien dan produktif dalam penggunaan teknologi internet, seluruh proses atau prosedur yang berbelit-belit dapat dipangkas.

Pengembangan E-Government berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Untuk mengembangkan sistem manajemen dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi maka pemerintah harus segera melaksanakan proses transformasi *E-government*. Melalui pengembangan *E-Government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja dilingkungan pemerintah dengan cara :

- a. Mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi dan birokrasi;
- b. Membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah berkerja secara terpadu, untuk menyederhanakan akses kesemua informasi layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah.

Ada banyak manfaat yang dapat dirasakan oleh pemerintah yang melaksanakan proses transformasi menuju *E-Government*, diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stake holder* nya baik masyarakat maupun kalangan bisnis dan industri;

- b. Meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah;
- c. Mengurangi biaya administrasi relasi dan interaksi;
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber pendapatan baru;
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat informasi yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi;
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara demokrasi.

Konsep *E-Government* berkembang di atas kecenderungan keinginan masyarakat untuk dapat bebas memilih bilamana dan dimana mereka ingin berhubungan dengan pemerintahnya, serta bebas memilih berbagai akses yang sifatnya tradisional maupun moderen yang mungkin mereka berinteraksi selama (dua puluh empat) jam dan 7 (tujuh) hari dalam seminggu. Kemajuan teknologi informasi memang telah berubah tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara, merevolusi cara hidup masyarakat kian bergeser dari masyarakat industri kepada masyarakat yang berbasis pengetahuan. Era informasi memberikan ruang lingkup yang sangat besar untuk mengorganisasikan kegiatan pemerintah melalui cara-cara baru yang inovatif, transparan yang lebih baik serta memberikan kenyamanan kepada publik dengan jalan memberikan pelayanan kepada publik yang terintegrasi, intraktif dan imajinatif. Berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah melalui jaringan informasi, pengembangan *E-Government* dapat

dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkat (Hadwi Soendjojo dalam penelitian Yunus Jackson Obeng 2005:134) yaitu:

- a. Tingkat Pertama (Persiapan)
 1. Pembuatan *situs web* sebagai media informasi dan komunikasi setiap lembaga;
 2. Sosialisai *situs web* untuk internal dan publik.
- b. Tingkat Kedua (Pematangan)
 1. Pembuatan *situs web* informasi publik yang bersifat interaktif;
 2. Pembuatan antar keterhubungan dengan lembaga lain.
- c. Tingkat Ketiga (Pemantapan)
 1. Pembuatan *situs web* yang bersifat transaksi pelayanan publik;
 2. Pembuatan interoperabilitas aplikasi dan data dengan lembaga lain.

Konsep *E-Government* dikenal pula empat jenis klasifikasi, yaitu:

a. Government to Citizens/consumers

Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi *E-Government* yang paling umum yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Dengan kata lain tujuan utama dari dibangunnya aplikasi *E-Government* bertipe G-to-C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

b. Government to Business

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah pembentukan sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, mentiti bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah entiti berorientasi profit. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dan menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta.

c. Government to Governments

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari kehari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya dan lain sebagainya.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu referensi penulis untuk melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperbanyak teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun penulis memaparkan beberapa penelitian sebagai referensi untuk memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Tabel II.1 : Penelitian Terdahulu

| Nama peneliti | Judul Penelitian | Hasil Penelitian | Perbedaan | Persamaan |
|-----------------------|---|--|---|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Iis susilawati (2017) | analisis kualitas pelayanan publik di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (dpmpstp) kota pekanbaru | kualitas pelayanan publik di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota pekanbaru sangat baik. Seluruh indikator yang ada diterapkan dengan baik sehingga masyarakat merasakan hal tersebut | Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik sampling insidental | Lokasi penelitian merupakan tempat yang sama dalam penelitian ini |
| Fadhly Usman (2017) | pelaksanaan pelayanan publik melalui sistem <i>mobile elektronik</i> (simolek) pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota pekanbaru | hasil dalam mendorong kelompok sasaran/ pelaku usaha belum berjalan optimal, Hal tersebut disebabkan masih rendahnya sosialisasi dan penyuluhan secara langsung kepada pelaku usaha | Menggunakan Metode penelitian yang mengandalkan hasil wawancara antara peneliti dengan informan | Sama-sama menggunakan indikator yang sama yaitu, konsep pelayanan publik oleh Dwiyanto |

| | | | | |
|-------------------------------|--|--|---|---|
| | | terkait SIMOLEK. | | |
| Heslianty manuruung (2020) | Implentasi program sistem mobile elektronik (simolek) pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota pekanbaru | Hasil Penelitian: Dalam Implementasi Program Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru masih kurang optimal. belum terlaksana sehingga masyarakat belum mengerti keunggulan dan kelebihan program SIMOLEK ini. | Menggunakan Analisis Data menggunakan Mac Nabb. Uji Keabsahan Data : Triangulasi. | Sama sama meneliti tentang aplikasi Simolek DPMPTSP Pekanbaru |
| Marten Prasetyo Junior (2016) | Evaluasi pelayanan publik (studi kasus perizinan penanaman modal di bppt kota semarang) | Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa inovasi pelayanan penanaman modal yang diterapkan di BPPT | Lokasi penelitian yang berbeda | Menggunakan metode Deskriptif Kualitatif |
| Regita Vania Ronnyta (2020) | inovasi pelayanan perizinan melalui si-imut pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (dpmptsp) kota semarang | Hasil penelitian ini yaitu Inovasi proses dalam pelayanan perizinan melalui SI-IMUT yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Semarang sudah menyesuaikan kebutuhan masyarakat. | Membahas tentang proses inovasi yang dilakukan oleh dinas penanaman modal terpadu satu pintu Kota Semarang. | Menggunakan metode Deskriptif Kualitatif |

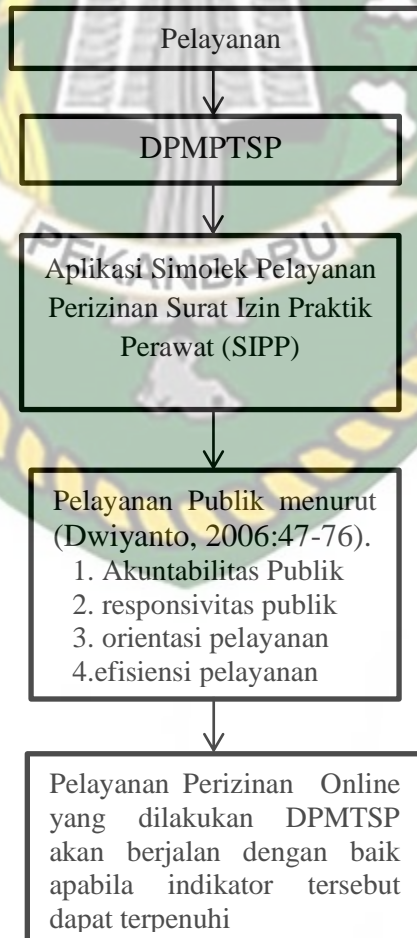
| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
|--|--|--|--|

Sumber: Modifikasi Penulis tahun 2021

2.3 Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah bentuk dari yang menjadi kerangka pikiran penulis yang digunakan untuk melanjutkan penelitian guna menegaskan teori yang dipakai sebagai landasan untuk menafsirkan fenomena yang sedang diteliti, untuk lebih jelasnya mengenai teori-teori yang dijadikan sebagai indikator dalam penelitian ini, adapun gambar pada kerangka penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar II.1 : Kerangka Pikir analisis pelayanan sistem informasi mobile elektronik (simolek) oleh dinas penanaman modal dan terpadu satu pintu



2.4 Konsep Operasional

Konsep operasional dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menjelaskan terkait pemahaman Penulis agar tidak menimbulkan pemahaman yang berbeda kemudian hari dari istilah-istilah yang digunakan dalam analisa, maka penulis akan memberikan batasan-batasan yang akan disesuaikan dengan konsep yang ada pada daerah penelitian serta masalah yang akan diteliti.

- a. Pemerintahan adalah suatu ilmu dan seni. Dikatakan sebagai seni karena banyak pemimpin pemerintahan yang tanpa pendidikan pemerintahan, mampu berkiat serta dengan kharismatik menjalankan roda pemerintahan. Sedangkan sebagai suatu disiplin ilmu pengetahuan adalah karena memenuhi syarat-syaratnya yaitu dapat dipelajari, dan diajarkan, memiliki objek, baik material maupun formal, universal sifatnya, sistematis serta spesifik/khas.
- b. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

- c. Kualitas Pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.
- d. *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti wide area Networks (WAN) internet, mobile computing, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya.
- e. Akuntabilitas Publik yaitu kesesuaian penyelenggaraan pelayanan publik dengan nilai-nilai yang ada dalam masyarakat atau yang dimiliki oleh *stakeholders* (standar pelayanan).
- f. Responsivitas adalah menilai kinerja birokrasi dengan melihat kemampuan birokrasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda berdasarkan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program sesuai kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
- g. Orientasi pada pelayanan, yaitu dengan melihat seberapa banyak energi birokrasi digunakan untuk memberikan pelayanan kepada publik, dan
- h. efisiensi pelayanan, yaitu dengan membandingkan antara input dan output pelayanan

2.5 Operasional Variabel

Operasional variabel merupakan pendeskripsian yang digunakan untuk mengukur suatu variabel tersebut, sedangkan variabel adalah konsep yang mempunyai beragam nilai-nilai.

Tabel II.2 : Operasional Variabel analisis pelayanan sistem informasi mobile elektronik (simolek) oleh dinas penanaman modal dan terpadu satu pintu

| Konsep | Variabel | Indikator | Sub Indikator |
|--|--|-------------------------|---|
| Pelayanan Publik pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. (Dwiyanto, 2006:47-76). | Pelayanan Online yang dilakukan DPMPPTSP Merupakan suatu cara yang digunakan untuk mengetahui apa saja yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan | 1. Akuntabilitas Publik | a. Kecukupan sistem informasi b. Prosedur administrasi |
| | | 2. responsivitas publik | a. pelayanan yang cepat b. pelayanan yang tepat |
| | | 3. orientasi publik | a. adanya visi dan misi b. kepuasan jasa layanan |
| | | 4. efisiensi publik | a. adanya input pelayanan b. adanya output pelayanan |

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode Deskriptif Kualitatif. Terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah atau keadaan yang sebagaimana adanya di lapangan untuk memebrikan gambaran dan fakta secara objektif mengenai keadaan yang benar-benar terjadi terhadap sesuatu yang menjadi objek penelitian untuk memperoleh hasil dari suatu permasalahan (Sugiyono, 2012:80). Penelitian kualitatif bertujuan untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya atau yang sebenarnya tentang analisis pelayanan sistem informasi mobile elektronik oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (dpmpstsp).

Kualitatif merupakan penelitian yang hasil data-data penelitiannya sulit dicapai apabila menggunakan proses statistika. Penelitian kualitatif menekankan pada suatu hal penting, seperti kejadian, fenomena maupun gejala sosial (Ghony, 2016: 25)

Dengan kata lain, penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan prosedur analisa statistik, sudah jelas bahwa penelitian kualitatif didasarkan pada upaya untuk membangun penelitian yang rinci, dibentuk dengan kata-kata, gambaran yang lengkap dan rumit karena menyangkut kehidupan sosial dan perspektifnya didalam dunia, dari segi konsep, perilaku, persepsi dan permasalahan tentang manusia yang teliti.

Alasan peneliti menggunakan pendekatan Deskriptif kualitatif karena peneliti menganggap metode ini lebih mudah disesuaikan dengan fenomena yang terjadi dilapangan, demikian pula penelitian kualitatif ini dapat membangun hubungan secara langsung antara peneliti dengan informan. Hal ini dikarenakan penelitian kualitatif bukan berbentuk angka-angka melainkan data berasal dari naskah wawancara, dokumen pribadi, catatan lapangan, catatan memo, dan dokumen pribadi lainnya. Sehingga tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah untuk mendeskripsikan realita yang terjadi dilapangan dan diperoleh melalui kegiatan wawancara, dokumentasi, dan catatan peneliti yang diperoleh dilapangan dengan menghubungkan dengan teori yang sesuai.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu di Kota Pekanbaru. Alasan Peneliti menggunakan tipe penelitian yang bersifat deskriptif adalah karena penelitian deskriptif mempunyai tujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan situasi dimana dalam penelitian ini peneliti mendeskripsikan apa analisis pelayanan sistem informasi mobile elektronik (Simolek) oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (dpmpstp). Pendeskripsian ini tidak hanya dilakukan untuk mengumpulkan data saja, akan tetapi juga melakukan analisis, dan mengamati fenomena yang sedang terjadi dilapangan.

3.3 Key Informan dan Informan

3.3.1 Key informan

Adapun dalam penelitian ini yang menjadi informan kunci adalah Kepala Seksi Pengembangan Sistem Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

3.3.2 Informan

Informan adalah orang yang di pilih oleh penulis untuk dijadikan sumber informasi dalam suatu penelitian kualitatif dan mengetahui mengenai latar penelitian yang penulis lakukan. Penulis memilih beberapa informan yang dianggap cukup relevan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang terkait dengan penelitian. Dalam penelitian ini informan yang di tetapkan tidak terbatas dengan jumlah informan yang telah ditentukan sebelumnya. Informan dalam penelitian ini akan terus bertambah jika penulis merasa belum sepenuhnya mendapatkan jawaban yang tepat sesuai dengan penelitian ini.

Tabel 3.1: Daftar Key Informan dan Informan

| No | Nama | Jabatan | Jumlah | Keterangan |
|----|-----------------------------|----------------------------------|--------|--------------|
| 1 | Ame Sulistia, S.IP | Kepala Seksi pengembangan sistem | 1 | Key Informan |
| 2 | Umam S.kom | Konsultan tenaga ahli | 1 | Informan |
| 3 | Muhammad Algivari, S.Kom | Staf pengembangan system | 1 | Informan |
| 4 | Masyarakat pengguna SIMOLEK | Mayarakat | 6 | Informan |

3.4 Teknik Penarikan Informan

Dalam penelitian ini yang menjadi sumber informasi adalah para informan yang berkompentensi dan mempunyai relevansi dengan penelitian ini. Adapun teknik penarikan informan yaitu menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2012:54) *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangannya yaitu orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang objek yang akan diteliti.

3.5 Jenis dan Sumber Data

Tujuan utama dari suatu penelitian adalah mengumpulkan data-data yang nantinya dapat digunakan untuk memecahkan suatu permasalahan dalam sebuah penelitian. Dari metode penelitian yang telah penulis jelaskan diatas, maka dalam penelitian ini data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder.

3.5.1 Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari objek penelitian atau yang disebut dengan Informan. Informan yaitu orang yang di teliti untuk dimintai keterangan atau informasinya melalui observasi. Data primer yang ingin di peroleh yaitu data yang berkaitan dengan pelayanan program simolek yang dilakukan dinas penanaman modal terpadu satu pintu kota pekanbaru, Diantaranya tanggapan Informan melalui data hasil wawancara yang di lakukan oleh peneliti. Data wawancara ini diperoleh dari wawancara langsung dengan Kepala Seksi Pengembangan Sistem Dinas Penanaman Modal Satu Pintu Kota Pekanbaru, Ahli Komputer pratama/Staf Kasi Pengembangan Sistem, Konsultan Tenaga Ahli dan

teknologi beserta Masyarakat yang mendapatkan pelayanan.

3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data atau informasi dan keterangan-keterangan yang di perlukan oleh peneliti untuk menjelaskan permasalahan yang di teliti. Adapun data sekunder berupa undang-undang, buku-buku, jurnal dan laporan penelitian yang telah ada, serta sumber-sumber lain yang di butuhkan dan berkaitan dengan penelitian.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah srtaegis dalam suatu penelitian, karna tujuan utama dalam penelitian adalah untuk mendapatkan data yang akurat da susai dengan yang di butuhkan oleh peneliti, sehingga tanpa teknik pengumpulan data peneliti akan sulit untuk mendapatkan data yang mendukung tujuan penelitian (Sugiyono, 2016:224).

Teknik pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi adalah dasar dari semua ilmu pengetahuan atau fakta-fakta yang di peroleh langsung oleh peneliti berdasarkan pengamatan langsung di lapangan. Dalam penelitian ini peneliti mengamati langsung objek yang akan di teliti sehingga peneliti dapat menilai apa bagaimana analisis pelayanan sistem informasi mobile elektronik (SIMOLEK) oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (dpmptsp) melalui wawancara.

2. Wawancara

Wawancara adalah proses pembicaraan yang di lakukan oleh dua orang atau lebih

yang bertujuan untuk menemukan permasalahan yang akan di teliti. Menurut Gorden (1992) mendefinisikan wawancara adalah percakapan dua orang atau lebih yang bertujuan untuk mendapatkan atau menggali informasi untuk suatu tujuan tertentu. Menurut Sutrisno Hadi (1986) mengemukakan bahwa hal yang harus diperhatikan oleh ketika menggunakan teknik wawancara adalah sebagai berikut:

1. Reponden adalah orang yang paling tahu dengan dirinya sendiri.
2. Memastikan bahwa yang di nyatakan responden kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya.
3. Bahwa interpretasi responden tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti kepadanya adalah sama dengan apa yang di maksudkan oleh peneliti.

3. Dokumentasi

Menurut Guba dan Lincoln (1981: 232-235) mendefinisikan dokumentasi adalah segala sesuatu dalam bentuk tertulis maupun dalam bentuk hasil media yang di peroleh oleh peneliti.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data yang di peroleh dari hasil wawancara, catatan di lapangan dan bahan-bahan lainnya secara sistematis sehingga dapat di pahami dan di informasikan kepada orang lain.

Menurut Gunawan (2013:209) analisis data adalah kegiatan mengelompokkan, mengatur, mengkategorikan, mengurutkan,dan memberikan tanda atau kode untuk memperoleh suatu temuan terhadap masalah yang ingin di jawab. Dengan aktivitas tersebut data yang semulanya masih tidak beraturan dapat di

sederhanakan dan kemudian mudah untuk di pahami. Analisis data kualitatif sejatinya sudah dapat di lakukan secara bersamaan ketika proses pengumpulan data berlangsung, artinya kegiatan tersebut dilakukan sebelum dan sesudah pengumpulan data.

Teknik analisis yang di lakukan dalam penelitian ini adalah model teknik analisis menurut miles dan huberman yaitu teknik analisis data interaktif. Dimana analisis yang di lakukan secara interaktif dan terus menerus sampai suatu data itu jenuh. Proses analisis data menurut miles dan huberman yaitu meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

3.7 Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

Jadwal dan kegiatan dalam usulan penelitian yang penulis lakukan tentang analisis pelayanan sistem informasi mobile elektronik oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (dpmpstsp). mulai dari penyusunan rencana, menetapkan judul, proses pelaksanaan, hingga menjadi sebuah usulan peneliti semestinya. Adapun rencana jadwal kegiatan penelitian analisis program pelayanan surat izin usaha melalui sistem informasi mobile elektronik oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (dpmpstsp).

Tabel III.1: Jadwal waktu dan kegiatan penelitian analisis pelayanan sistem informasi mobile elektronik (simolek) oleh dinas penanaman modal dan terpadu satu pintu

| No | Jenis Kegiatan | Bulan dan Minggu Tahun 2021 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|-----------------------------|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|------|---|---|---|------|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Feb | | | | Mar | | | | Apr | | | | Mei | | | | Juni | | | | Juli | | | | | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | | | |
| 1 | Persiapan dan penyusunan UP | x | X | x | x | x | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Seminar UP | | | | | | x | X | X | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Perbaikan UP | | | | | | | | | | x | x | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Perbaikan daftar kuisisioner | | | | | | | | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Pengurusan rekomendasi penelitian | | | | | | | | | | | | | | x | x | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Penelitian Lapangan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | |
| 7 | Penelitian dan analisis data | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | x | | | | | | | |
| 8 | Penyusunan laporan Penelitian (Skripsi) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | |
| 9 | Konsultasi Perbaikan Skripsi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | x | | | | | |
| 10 | Ujian Skripsi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | |
| 11 | Revisi dan Pengesahan skripsi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | X | |
| 12 | Penggandaan serta Penyerahan skripsi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |

Sumber: Olahan Penulis 2021

BAB IV

GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Kota Pekanbaru

4.1.1 Sejarah singkat Kota Pekanbaru

Nama Pekanbaru dahulunya dikenal dengan nama “Senapelan” yang pada saat itu dipimpin oleh seorang kepala suku yang disebut dengan Batin. Kawasan ini kemudian berkembang menjadi kawasan pemukiman baru dan dengan beriringnya waktu berubah menjadi nama Dusun Payung Sekaki yang terletak dimuara sungai siak.

Dusun payung sekaki ini merupakan nama yang tidak populer pada saat itu, melainkan Senapelan merupakan kata yang dikenal oleh masyarakat pada saat itu. Senapelan sangat erat kaitannya dengan Kerajaan Siak Sri Indrapura. Sejak saat Sultan Abdul Jalil Amaludin Syah bertempat tinggal di Senapelan. Sejak bermukim di daerah tersebut Sultan Abdul Jalil Amaludin Syah mendirikan sebuah tempat yang merupakan istana di kampung bukit, yang pada saat ini diperkirakan tempat tersebut berlokasi di sekitar Masjid Raya sekarang. Setelah membangun istananya sultan mempunyai inovasi membangun sebuah pekan atau usaha yang pada akhirnya usaha tersebut tidak ada tanda-tanda perkembangan. Kemudian usaha tersebut dilanjutkan oleh sang putra sultan yang bernama Raja Muda Muhamad Ali yang walaupun tempat tersebut berpindah menjadi di sekitar pelabuhan Pekanbaru sekarang.

Kemudian pada tanggal 21 rajab atau pada hari selasa tahun 1204 H akhirnya kata Senapelan yang populer dan disebut Pekanbaru resmi didirikan oleh Sultan Muhamad Ali Abdul Jalil Muazamsyah yang di pimpin oleh Sultan Yahya dan pada saat itu pula merupakan hari jadi Kota Pekanbaru.

Dalam perkembangan selanjutnya Kota Pekanbaru seringkali terjadi perubahan mulai dari SK Kerajaan Besluit van Her Inlanche Zelf Bestuur Van Siak No. 1 tanggal 19 oktober 1919, Pekanbaru bagian dari kerajaan sik yang disebut District. Tahun 1931 Pekanbaru masuk wilayah Kampar kiri yang dipimpin oleh seorang Controleur berkedudukan di Pekanbaru. Tanggal 8 maret 1942 Pekanbaru dikepalai oleh seorang Gubernur Militer disebut Gokung, Distrik menjadi Gun dan di kepalai oleh Gunco. Ketetapan Gubernur Sumatera di Medan tanggal 17 Mei 1946 Nomor 103 Pekanbaru dijadikan daerah otonom yang disebut dengan Haminte atau Kota B. UU No.22 Tahun 1948 Kabupaten Pekanbaru diganti dengan Kabupaten Kampar yang diberi status Kota Kecil. UU No.8 tahun 1956 menyempurnakan status Kota Pekanbaru menjadi Kota Kecil. UU No. 1 tahun 1957 status Pekanbaru menjadi Kota Praja. Kepmendagri No.52/I/44-25 tanggal 20 Januari 1959 Pekanbaru Menjadi ibukota Provinsi Riau. UU No. 18 tahun 1956 resmi memakai sebutan Kotamadya. UU No.22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah Sebutan KotaMadya berubah menjadi Kota.

4.1.2 Visi dan Misi Kota Pekanbaru

4.1.2.1 Visi Kota Pekanbaru

Terwujudnya Kota Pekanbaru sebagai pusat perdagangan dan jasa, Pendidikan serta pusat kebudayaan melayu, mwnuju masyarakat sejahtera berlandaskan iman dan taqwa.

4.1.2.2 Misi Kota Pekanbaru

1. Meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertaqwa, mandiri, tangguh dan berdaya saing tinggi.
2. Mewujudkan pembangunan masyarakat madani dalam lingkup masyarakat berbudaya melayu.
3. Mewujudkan tata kelola kota cerdas dan penyediaan infrastrutur yang baik.
4. Mewujudkan pembangunan ekonomi berbasis ekonomi kerakyatan dan ekonomi padat modal, pada tiga sekor unggulan, yaitu jasa, perdagangan dn industry (olahan dan MICE)
5. Mewujudkan lingkungan perkotaan yang layak huni (liveable city) dan ramah lingkungan (green city)

4.1.3 Kondisi Geografis Kota Pekanbaru

Pekanbaru merupakan ibukota Provinsi Riau, Pekanbaru mempunyai luas wilayah sekitar 632,26 Km dengan pertumbuhan jumlah penduduk yang signifikan saat ini jumlah penduduk Pekanbaru 1 juta jiwa dengan berbagai macam jenis suku, etnis, dan agama. Setiap tahun pertumbuhan penduduk di Kota Pekanbaru naik

sekitar 5% pertahunnya. Berikut ini pendeskripsian letak geografis Kota Pekanbaru. Kota Pekanbaru terletak antara 101°14' - 101°34' Bujur Timur dan 0°25' - 0°45' Lintang Utara. Dengan ketinggian dari permukaan laut berkisar 5 - 50 meter. Kemudian Kota Pekanbaru mempunyai batas-batas wilayah yaitu :

1. Sebelah utara kota pekanbaru berbatasan dengan kabupaten Siak dan Kampar
2. Sebelah Timur Kota Pekanbaru berbatasan dengan Kabupaten Pelalawan
3. Sebelah bagian selatan berbatasan langsung dengan Kabupaten Kampar dan Pelalawan
4. Sebelah bagian barat berbatasan dengan Kabupaten Kampar

Sedangkan untuk Iklim, Kota Pekanbaru beriklim Tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34,1° C - 35,6° C dan suhu minimum antara 20,2° C - 23,0° C. dan dalam hal Hidrologi Kota Pekanbaru dibelah oleh Sungai Siak yang mengalir dari barat ke timur. Yang Memiliki beberapa anak sungai antara lain : Sungai Umban Sari, Air Hitam, Siban, Setukul, Senapelan, dan Sungai Limau.

4.2 Sejarah Singkat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

Pembentukan Unit Pelayanan Umum Terpadu pada Tahun 1999 sesuai Keputusan Walikotamadya Kepala Daerah Tingkat II Pekanbaru Nomor 135 Tahun 1999 tanggal 28 September 1999 tentang Organisasi dan Tatalaksana Unit Pelayanan Umum Terpadu Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru yang diawali dengan terbentuknya suatu lembaga antara lain sebagai berikut

4.2.1 Unit Pelayanan Umum Terpadu

Pada saat masih berbentuk Unit Pelayanan Umum Terpadu (UPUT) Kota Pekanbaru, pelayanan perizinannya hanya meliputi :

1. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
2. Izin Gangguan (HO)
3. Izin Reklame
4. Akte Kelahiran
5. Izin Trayek
6. Pensertifikatan Tanah & PBB
7. Dispensasi Lalu Lintas
8. Surat Izin Tempat Usaha (SITU)
9. Kartu Izin Sementara (KIS)
10. Kartu Izin Menetap (KIM)
11. Surat Keterangan Fiskal
12. Rekomendasi Racun Api

4.2.2 Kantor Pelayanan Terpadu

Dibentuk sejak tanggal 1 April 2005 melalui Keputusan Walikota Pekanbaru nomor 30 Tahun 2005 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru, dengan pelayanan perizinan maupun non perizinan yang terintegrasi sebanyak 33 jenis perizinan. Sistem pelayanan kerja juga hampir sama dengan UPUT. Adapun 33 jenis perizinan tersebut antara lain:

1. Izin Gangguan (HO)
2. Izin Usaha Angkutan Barang
3. Surat Izin Tempat Usaha (SITU)
4. Izin Dispensasi Jalan
5. Surat Keterangan Fiskal
6. Izin Trayek
7. Izin Reklame
8. Izin Pembuangan Limbah Cair
9. Izin Usaha Jasa Konstruksi
10. Izin Usaha Pengelolaan dan Pengusahaan Sarang Burung Walet
11. Surat Izin Kerja Perawat (SIK-P)
12. Surat Izin Praktek Bidan (SIP-B)
13. Surat Izin Praktek Dokter Umum
14. Izin Usaha Pariwisata
15. Surat Izin Praktek Dokter Spesialis
16. Izin Usaha Rumah Makan dan Restaurant
17. Surat izin Usaha Dokter Gigi
18. Surat Izin Operasional Pemberantasan Hama/Mobil Tinja
19. Surat Izin Usaha Perdagangan
20. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
21. Akte Kelahiran 22. Tanda Daftar Gudang
23. Kartu Keluarga Pendetang (KKP) 24. Tanda Daftar Industri (TDI)
25. Kartu Identitas Pendetang (KIP)
26. Izin Usaha Industri (IUI)
27. Kartu Pencari Kerja



4.2.3 Badan Pelayanan Terpadu

Terbentuknya Badan Pelayanan Terpadu merupakan komitmen nyata Pemerintah Kota Pekanbaru sebagai wujud keinginan untuk lebih meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat. BPT resmi mulai beroperasi pada tanggal 5 Januari 2009, dimana dasar pembentukan BPT adalah Perda Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2008 tentang Pembentukan SOTK Lembaga Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintahan Kota Pekanbaru Badan Pelayanan Terpadu (BPT) Kota Pekanbaru pada awalnya beroperasi melayani sebanyak 40 jenis perizinan/non perizinan yang pelaksanaannya terintegrasi pada BPT Kota Pekanbaru sesuai dengan Keputusan Walikota Pekanbaru Nomor 32 Tahun 2009 tentang Pengintegrasian Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Bidang Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru, yaitu:

1. Izin Gangguan (HO)
2. Surat Izin Tempat Usaha (SITU)
3. Surat izin fiskal
4. Izin Reklame
5. Izin Usaha Pengelolaan dan Pengusaha Sarang Burung Walet
9. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
10. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
11. Tanda Daftar Industri(TDI)
12. Tanda Daftar Gudang (TDG)
13. Izin Usaha Industri (IUI)
14. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

15. Izin Hunian Bangunan
16. Izin Sewa/Penggunaan Bangunan
17. Advis Planning/Site Plan
18. Surat Izin Pekerja Perencanaan
19. Izin Pemanfaatan Tutup Bangunan Saluran
20. Izin Peruntukan Penggunaan Tanah
21. Surat Izin Kerja Perawat (SIK-P)
22. Izin Balai Pengobatan
23. Izin Praktek Balai Pengobatan Tradisional
24. Surat Izin Praktek Bidan (SIP-B)
25. Surat Izin Praktek Dokter Umum
26. Surat Izin Praktek Dokter Spesialis
27. Izin Optik
28. Surat Izin Praktek Dokter Gigi
29. Surat Izin Operasional Pemberantasan Hama/Mobil Tinja
30. Akte Kelahiran
31. Kartu Keluarga Pendetang (KKP)
32. Kartu Identitas Pendetang (KIP)
33. Kartu Pencari Kerja
34. Izin Pendirian Penyelenggaraan Latihan Kerja
35. Izin Lembaga Pelayanan Penempatan Swasta (LPPS)
36. Izin Pembuangan Limbah Cair
37. Surat Keterangan Racun Api
38. Izin Usaha Rumah Makan
39. Izin Usaha Pariwisata

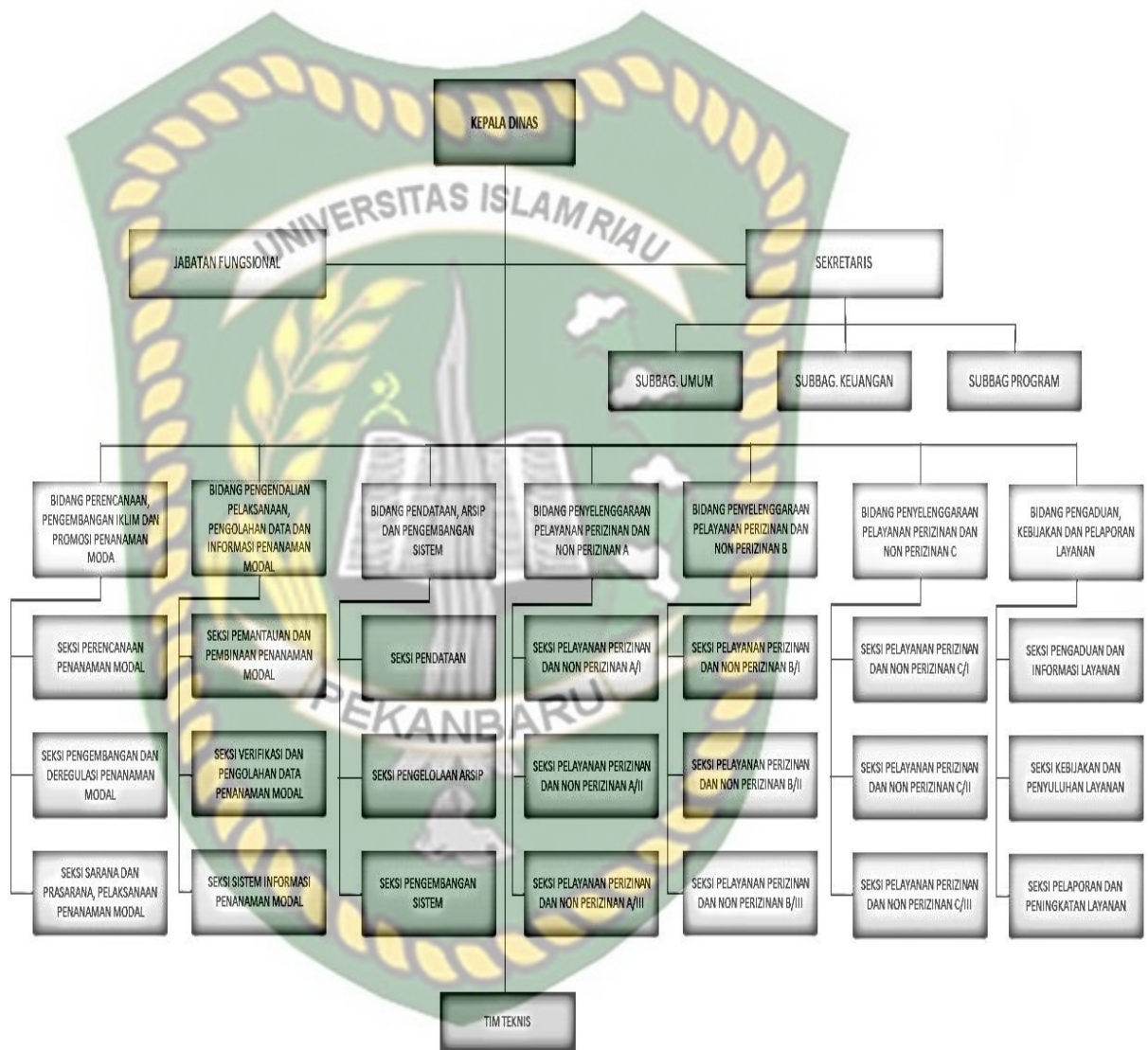
40. Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD)

Pada tahun 2010 beberapa jenis pelayanan dikembalikan lagi ke SKPD terkait yang membidangnya antara lain: 1). Akte Kelahiran; 2). Kartu Keluarga Pendatang (KKP); dan 3). Kartu Identitas Pendatang (KIP), dimana hal ini dilakukan sebagai upaya dalam rangka memudahkan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan Dasar Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa “pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan”. Jenis pelayanan yang ada sebelumnya berjumlah 37 jenis ditambah dengan masuknya pelimpangan perizinan Air Bawah Tanah, sehingga total jenis pelayanan yang ada saat ini berjumlah 38 pelayanan.

4.3 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Pekanbaru

Untuk mendukung kelancaran tugas dan kepentingan kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 10 Tahun 2013 dan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 85 Tahun 2014 disusun struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota, sebagaimana terlihat pada gambar dibawah ini.

Gambar 4.3.1. Bagan Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Pekanbaru Dari Gambar



dapat dijelaskan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru dipimpin oleh seorang Kepala Dinas dengan tingkat eselonII/b. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki 1 (satu) Bagian (eselonIII/a) dengan 3 (tiga) Sub bagian dibawahnya (eselonIV/a) dan 4 (Empat) Bidang (eselonIII/b) masing-masing membawahi 3 (tiga) Seksi (eselonIV/a) dibawah nya. Disamping jabatan struktural yang ada, struktur 60 organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) juga terdapat Jabatan Fungsional dan Unit Pelayanan Terpadu Badan (UPTB), namun kedua formasi tersebut belum tersedia. Dalam hal teknis urusan pelayanan masyarakat, Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dibantu oleh 2 (dua) orang Kepala Bidang dengan tingkatan eselon III/b. Untuk mendukung kelancaran tugas dan pelaksanaan tanggungjawab masing-masing Kepala Bidang dibantu oleh Tim Teknis yang dibentuk melalui SK Walikota Pekanbaru yang terdiri dari unsur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan unsur Dinas Teknis yang mempunyai kompetensi dan kemampuan sesuai dengan bidang tugasnya. Tugas tim Teknis adalah melaksanakan Penelitian dan Pemeriksaan kelengkapan administrasi, pemeriksaan lapangan dan menandatangani Berita Acara Pemeriksaan lapangan dan memberikan saran dan pertimbangan rekomendasi diterima atau ditolaknya suatu permohonan dengan berpedoman kepada ketentuan yang berlaku kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

4.4 Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru

Visi : Terwujudnya Pekanbaru Menjadi Kota Tujuan Investasi Melalui Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Secara Prima

Misi:

- a. Melakukan Penataan Dan Penyempurnaan Sistem Prosedur Pelayanan
- b. Meningkatkan Sarana Prasarana Dan Kualitas Sdm Aparatur Pelayanan
- c. Mewujudkan Prinsip Good Governane Dalam Pelayanan Perizinan Non Perizinan
- d. Menciptakan Iklim Investasi yang Kondusif
- e. Meningkatkan Intensitas Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal

Tugas Pokok :

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas melaksanakan sebagian Urusan Pemerinta Daerah Kota dalam Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara terpadu. 67 4. Fungsi: Untuk mewujudkan tugas pokok DPMPTSP Kota Pekanbaru dengan baik, mempunyai beberapa fungsi diantaranya:

- a. Perencanaan dan perumusan kebijakan pelayanan perizinan dan non perizinan serta penanaman modal
- b. Penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan serta penanaman modal
- c. Pengkoordinasian, fasilitasi, kerjasama dan promosi penanaman modal

Motto:

Kepuasan Anda Adalah Tujuan Kami

Janji Pelayanan:

- a. Menjalankan tugas sesuai dengan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operational Procedur (SOP)
- b. Memberikan Pelayanan dengan ramah, cermat dan profesional
- c. Mewujudkan proses pelayanan perizinan yang “SIMPATIK”

S - Sederhana I - Integrasi M - Mudah P - Pantas A - Akuntabel T - Transparan I - Inovasi K - Kepastian



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian dan Pembahasan ini bertujuan untuk mengetahui analisis pelayanan sistem informasi mobile elektronik (simolek) oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu

A. Identitas Informan

Dalam melakukan penelitian terdapat identitas responden yang bertujuan untuk mengetahui identitas seorang key informan dan informan yang berguna dalam menjawab pertanyaan wawancara yang diajukan oleh peneliti yang nantinya informan dan key informan tersebut memberikan informasi terhadap permasalahan yang diteliti dengan memberikan jawaban yang jelas, sesuai fakta yang ada dan tidak dibuat-buat serta akurat. Informan dalam penelitian ini terdiri dari Pranata Ahli Komputer pertama, Konsultan Tenaga Ahli, kepala Seksi Pengembangan sistem.

Dalam penelitian analisis pelayanan sistem informasi mobile elektronik (simolek) oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu peneliti akan menjelaskan identitas informan yang terdiri dari, jenis kelamin, usia informan, pendidikan informan.

Untuk lebih jelas mengenai identitas responden dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel V.1 Identitas Informan Penelitian analisis pelayanan sistem informasi mobile elektronik (simolek) oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu

| No | Nama | Jabatan | Jumlah | Keterangan |
|----|-----------------------------|-------------------------------|--------|--------------|
| 1 | Ame Sulistia, S.IP | Kasi pengembangan sistem | 1 | Key Informan |
| 2 | Umam S.kom | Konsultan tenaga ahli | 1 | Informan |
| 3 | Muhammad Algivari, S.Kom | Staf Kasi pengembangan sistem | 1 | Informan |
| 4 | Masyarakat pengguna SIMOLEK | Masyarakat | 6 | Informan |

Sumber : Olahan Penelitian 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa peneliti menggunakan enam orang enam sebagai informan, dimana satu orang yang menjadi key informan dalam penelitian yakni kasi pengembangan sistem dan yang menjadi informan nya yaitu pranata ahli komputer pratama, konsultan tenaga ahli dan 6 orang masyarakat.

1. Usia

Usia informan merupakan usia dari awal informan lahir hingga dilakukannya penelitian ini. Usia informan digunakan untuk mengetahui kematangan/kewedasaan informan dalam memberikan penjelelasan dan jawaban yang diajukan oleh peneliti sesuai dengan permasalahan yang ada.

Kematangan seseorang informan dalam mengambil keputusan mengenai hal yang harus dijawab dengan benar atau tidak dapat dilihat dari tingkat umur seseorang tersebut, tingkatan umur dapat berhubungan dengan kedewasaan informan. Untuk itu peneliti akan menggambarkan kriteria usia informan dalam bentuk tabel di bawah ini.

Tabel V.2 Identitas key informan dan Informan dalam penelitian analisis pelayanan sistem informasi mobile elektronik (simolek) oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu

| No | Tingkat Umur | Jumlah | Presentase (%) |
|---------------|--------------|----------|----------------|
| 1 | 15-25 | 1 | 25% |
| 2 | 25-35 | 2 | 50% |
| 3 | 35-45 | 1 | 0% |
| 4. | 45-55 | 5 | 25% |
| Jumlah | | 9 | 100 % |

Sumber : Data Olahan Peneliti 2021

Dari data tabel diatas dapat dilihat bahwa key informan dan informan yaitu merupakan kasi pengembangan sistem, pranata ahli komputer pratama, konsultan tenaga ahli, dan masyarakat.. dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa usia dengan rentang 15-25 tahun adalah sebesar 25 persen, sedangkang untuk rentang usia di usia 25-35 tahun sebesar 50 persen, dn unuk rentng usia 35-45 sebesar 0 persen dan terakhir untuk rentang usia 45-55 sebnyak 25 persen jadi jika ditotalkan yaitu sebesar 100%

1. Jenis Kelamin

jenis kelamin informan dalam penelitian ini, tidak dijadikan sebagai acuan untuk menentukan apakah informan tersebut sudah dewasa dalam bertindak untuk menjawab pertanyaan peneliti dalam melakukan wawancara, berikut lebih rinci nya peneliti memaparkan jenis kelamin informan pada tabel dibawah ini.

Tabel V.3 Identitas Key Informan dan Informan dalam Penelitian analisis pelayanan sistem informasi mobile elektronik (simolek) oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu

| No | Jenis Kelamin | Jumlah | Presentase |
|---------------|---------------|----------|-------------|
| 1 | Pria | 4 | 25% |
| 2 | Wanita | 5 | 25% |
| Jumlah | | 9 | 100% |

Pada tabel diatas diketahui bahwa informan key informan dan informan terdiri dari key informan dan informan yaitu merupakan kasi pengembangan sistem, pranata ahli komputer pratama, konsultan tenaga ahli, dan masyarakat. Dimana jenis kelamin wanita sebesar 25% dan pria sebesar 25%.

1. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan informan dapat mempengaruhi jawaban yang diajukan peneliti dalam menjawab permasalahan. Semakin tinggi pendidikan seseorang semakin tinggi pengetahuan seorang informan tersebut.

Berdasarkan penelitian yang dilakuakn oleh penulis di Dinas Pelayanan dan terpadu satu pintu Dapat dilihat dari segi tingkat pendidikan dalam penelitian analisis

pelayanan sistem informasi mobile elektronik (simolek) oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu

Tabel V.4 Identitas Key Informan dan Informan dalam penelitian analisis pelayanan sistem informasi mobile elektronik (simolek) oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu

| No | Tingkat Pendidikan | Jumlah | Presentase |
|----|--------------------|----------|-------------|
| 1 | SMA | 5 | 75% |
| 2 | S1 | 4 | 25% |
| | Jumlah | 9 | 100% |

Dari tabel diatas dapat diketahui key informan dan informan terdiri kasi pengembangan sistem, pranata ahli komputer pratama, konsultan tenaga ahli, dan masyarakat dimana informan yang berpendidikan SM sebesar 2% sedangkan yang strata 4 sebesar 75% dengan berjumlah 5 orang informan.

B. Analisis pelayanan sistem informasi mobile elektronik (simolek) oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu

Pelaksanaan pelayanan publik melalui sistem *Mobile Elektionik* (SIMOLEK) pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam hal perizinan usahanya secara online dengan mengaksesnya, dan mengetahui sejauh mana proses perizinan, misal apakah perizinan usahanya sudah sampai dimana, dan seberapa besar biayanya dapat mengakses melalui aplikasi smartphone sesuai dengan era perkembangan teknologi sesuai dengan visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(DPMPTSP) Kota Pekanbaru yaitu; “Terwujudnya Pekanbaru Menjadi Kota Tujuan Investasi Melalui Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Prima”.

Untuk menilai birokrasi (DPMPTSP Kota Pekanbaru) dalam memberikan atau melaksanakan pelayanan publik yang prima terdapat 4 (empat) kriteria yang dapat digunakan, yaitu akuntabilitas publik, yaitu dengan melihat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan publik dengan nilai-nilai yang ada dalam masyarakat atau yang dimiliki oleh *stakeholders* (standar pelayanan). Responsivitas, yaitu menilai kinerja birokrasi dengan melihat kemampuan birokrasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda berdasarkan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program sesuai kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Orientasi pada pelayanan, yaitu dengan melihat seberapa banyak energi birokrasi digunakan untuk memberikan pelayanan kepada publik, dan efisiensi pelayanan.

Untuk mengetahui bagaimana analisis pelayanan sistem informasi mobile elektronik (simolek) oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu penulis menggunakan teori dari Pelayanan Publik yang merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. (Dwiyanto, 2006:47-76). Yang terdiri dari empat indikator yang digunakan dalam penelitian ini yakni :

1. Akuntabilitas Publik
2. responsivitas publik
3. orientasi publik

4. efisiensi publik

1. Akuntabilitas

Untuk membangun pemahaman terhadap akuntabilitas publik dalam pelaksanaan pelayanan publik melalui sistem *mobile elektronik*, maka perlu memahami standar pelayanan publik, tugas pokok DPMPTSP Kota Pekanbaru serta tujuan pelayanan publik melalui sistem *mobile elektronik* terlebih dahulu. Sebagaimana disebutkan sebelumnya bahwa tujuan sistem pelayanan *mobile elektronik* untuk mempermudah masyarakat dalam hal perizinan usahanya secara online dengan mengaksesnya, dan mengetahui sejauh mana proses perizinan, misal apakah perizinan usahanya sudah sampai dimana, dan seberapa besar biayanya dapat mengakses melalui aplikasi *smartphone* sesuai dengan era perkembangan teknologi .

Akuntabilitas publik mengacu pada apakah prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas sudah cukup baik dalam hal kecukupan sistem informasi, sistem informasi manajemen, dan prosedur administrasi. Akuntabilitas proses termanifestasikan melalui pemberian pelayanan publik yang cepat, responsif, dan terbuka. Akuntabilitas sebagai wujud dari pertanggungjawaban DPMPTSP atas semua hal yang telah dikerjakannya. Seorang administrator publik harus mampu mengembangkan sikap-sikap yang menunjukkan adanya akuntabilitas terhadap masyarakat/ pengguna jasa layanan sesuai dengan standar, pedoman, maupun teknis yang telah ditetapkan dalam memberikan layanan.

a. Kecukupan Informasi

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan dengan saudara muhamad algivari selaku staf kasi pengembangan sistem pada hari hari selasa tanggal 7 september 2021 yang berlokasi di DPMPTSP Kota Pekanbaru yang hasil wawancara yang berkaitan dengan akuntabilitas publik sebagai berikut:

"menurut saya kecukupan informasi dalam mengurus perizinan melalui SIMOLEK ini sudah cukup jelas, karena di aplikasi tersebut sudah informasi apa saja yang dibutuhkan bagi yang ingin mengurus perizinan."

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan dengan saudari Ame Sulistia selaku kepala seksi pengembangan sistem pada hari hari selasa tanggal 7 september 2021 yang berlokasi di DPMPTSP Kota Pekanbaru yang hasil wawancara yang berkaitan dengan terkait dengan akuntabilitas yang berkaitan dengan kecukupan informasi:

"cukup baik, sistem ini sebenarnya bukan dibuat untuk kami, tapi sistem ini dibuat untuk masyarakat, jadi kalau dalam hal SOP selaku penggunanya kami ada lagi namanya simpel. Sistem manajemen pelayanan jadi prosedurnya itu atau SOP nya melalui simpel , kalau SOP nya sudah cukup baik karna cukup membantu jadi kalau untuk kecukupan informasi itu dan dibanding kota lain sudah baik"

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan dengan saudara Umam selaku konsultan tenaga ahli pada hari hari selasa tanggal 7 september 2021 yang berlokasi di DPMPTSP Kota Pekanbaru yang hasil wawancara yang berkaitan dengan terkait dengan akuntabilitas mengenai kecukupan informasi:

"kalau terkait dengna prosedurnya sudah cukup baik, karena dalam memenuhi sistem informasi yang dibutuhkan masyarakat sudah ada di simolek, jadi simolek itu sebetulnya bentuk mobil dari aplikasi yang sudah ada dalam bentuk web. Dan ini dibuat juga untuk mempermudah masyarakat."

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Roni S.Kep selaku masyarakat pengguna SIMOLEK dalam mengurus perizinan perawat mengenai kecukupan informasi yaitu sebagai berikut:

“menurut saya kecukupan informasi dari SIMOLEK belum cukup bagus ya, karena kadang-kadang saya masih bingung dalam menggunakan aplikasi ini. Selain itu menurut saya kedepannya harus diperbaiki lagi untuk memudahkan msyarakat.”

Hal ini di dukung oleh pernyataan dari Ibu Hidayani Amd.Kep selaku masyarakat pengguna SIMOLEK dalam mengurus perizinan perawat mengenai kecukupan informasi, sebagai berikut:

“menurut saya dalam kecukupan informasi penggunaan aplikasi SIMOLEK masih kurang karena dalam aplikasi SIMOLEK memang sudah dijelaskan menu-menu nya tapi untuk orangtua yang tidak paham kan susah, jadinya ya memang harus dipermudah lagi”.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Novel Selviola S.Keb selaku masyarakat pengguna SIMOLEK dalam mengurus perizinan kebidanan mengenai kecukupan informasi yaitu sebagai berikut:

“menurut saya masih kurang, karena tidak semua masyarakat belum mengetahui aplikasi SIMOLEK tersebut yang mana ini dapat menjadi kendala sampai saat ini”.

b. Prosedur Administrasi Pelayanan

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan dengan saudari Ame Sulistia selaku kepala seksi pengembangan sistem pada hari selasa tanggal 7 september 2021 yang berlokasi di DPMPTSP Kota Pekanbaru yang hasil wawancara yang berkaitan dengan terkait dengan akunabilitas yang berkaitan dengan Prosedur Administrasi .

"jadi disini kita ada 133 perizinan dan masing-masing sudah mempunyai SOP dan ada dua cara untuk melakukan perizinana yaitu langsung simolek dan di website dpmpptsp dan kita gunakannya menggunakan Hp dan sudah diatur dalam perwako".

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan dengan saudara Umam selaku konsultan tenaga ahli pada hari selasa tanggal 7 september 2021 yang berlokasi di DPMPTSP Kota Pekanbaru yang hasil wawancara yang berkaitan dengan terkait dengan akuntabilitas mengenai prosedur administrasi pelayanan

" iya kalau prosedir terkait dengan online pasti sudah ada SOP nya dan sudah ada perwakonya".

Dari hasil penelitian tujuan sistem pelayanan *mobile elektronik* guna mendorong dan mempermudah masyarakat dalam hal perizinan usahanya secara online dengan mengakses melalui aplikasi smartphome (perangkat digital) sesuai dengan era perkembangan teknologi. Akuntabilitas pelayanan publik melalui sistem *mobile elektronik* dapat dilihat dari beberapa hal, yaitu:

- a. Adanya peraturan yang mengatur prosedur dan standar pelayanan (Perwako Kota Pekanbaru Nomor 117 Tahun 2016 perubahan atas Perwako Kota Pekanbaru Nomor 40 Tahun 2016 tentang Prosedur dan Standar Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile)
- b. Adanya peraturan yang mengatur pelimpahan wewenang perizinan dan non perizinan (Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 118 Tahun 2017 mengenai Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Non Perizinan)
- c. Adanya pembagian tugas yang jelas yang diatur dalam Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 109 Tahun 2016 susunan organisasi Dinas Penanaman

Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru maupun pembentukan tim teknis yang disahkan melalui Surat Keputusan Walikota Pekanbaru dan/atau peraturan lainnya yang bersifat mengikat.

- d. Adanya pentunjuk teknis aplikasi SIMOLEK (Sistem Manajemen Perizinan *Mobile Elektronik*), dan dapat diakses masyarakat.
- e. Adanya ketersediaan informasi terkait pelayanan perizinan dan non perizinan secara online, baik persyaratan maupun SOP setiap perizinan yang dapat diakses masyarakat.
- f. Menu “Tracking Perizinan” digunakan untuk menampilkan informasi sampai dimana izin yang sedang diurus, baik dengan mengetik nomor pendaftaran maupun dengan melakukan *scanning* pada *quick respon* (QR) Code yang terdapat pada tanda terima pendaftaran.
- g. Adanya no antrian/ pendaftaran sebagai bentuk kesamaan hak bagi pengguna.
- h. Loket pembayaran retribusi perizinan (bila ada) melalui bank Riau Kepri (observasi penelitian/ Surat Edaran Walikota Pekanbaru No. 686/BPTPM/2014)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi untuk indikator Akuntabilitas, dapat disimpulkan bahwa Adanya peraturan yang mengatur prosedur dan standar pelayanan yaitu pada (Perwako Kota Pekanbaru Nomor 117 Tahun 2016 perubahan atas Perwako Kota Pekanbaru Nomor 40 Tahun 2016 tentang Prosedur dan Standar Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile) kemudian dalam aplikasi SIMOLEK sudah peraturan yang mengatur pelimpahan wewenang perizinan dan non

perizinan (Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 118 Tahun 2017 mengenai Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Non Perizinan), dalam hal pembagian tugas juga sudah di atur dalam Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 109 Tahun 2016 susunan organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru maupun pembentukan tim teknis yang disahkan melalui Surat Keputusan Walikota Pekanbaru dan/atau peraturan lainnya yang bersifat mengikat. Dalam hal ini untuk mendukung Adanya pentunjuk teknis aplikasi SIMOLEK (Sistem Manajemen Perizinan *Mobile Elektronik*), dan dapat diakses masyarakat. Begitupula dengna sudah tersedianya informasi terkait pelayanan perizinan dan non perizinan secara online, baik persyaratan maupun SOP setiap perizinan yang dapat diakses masyarakat. Dan untuk memudahkan masyarakat DPMPTSP Koota Pekanbaru menyediakan Menu “Tracking Perizinan” digunakan untuk menampilkan informasi sampai dimana izin yang sedang diurus, baik dengan mengetik nomor pendaftaran maupun dengan melakukan *scanning* pada *quick respon* (QR) Code yang terdapat pada tanda terima pendaftaran. Bagi masyarakat yang melakukan perizinana secara online juga harusmengambil no antrian/ pendaftaran terlebihdahulu sebagai bentuk kesamaan hak bagi pengguna dan juga telah disediakan Loker pembayaran retribusi perizinan (bila ada) melalui bank Riau Kepri (observasi penelitian/ Surat Edaran Walikota Pekanbaru No. 686/ BTPM/2014).

Untuk lebih jelasnya tentang observasi di lapangan terkait dengan kecukupan informasi dan prosedur administrasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.5: Hasil Rekap Observasi Terkait Indikator Akuntabilitas Pelayanan

| No. | Uraian | Keterangan |
|-----|----------------------|--|
| 1. | Objek yang diamati | Memasang spanduk atau banner tentang informasi aplikasi SIMOLEK |
| 2. | Waktu kegiatan | Senin, 17 Januari 2022 |
| 3. | Tempat pengamatan | Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru |
| 4. | Peserta yang diamati | Kepala Seksi, staf di DPMPTSP Kota Pekanbaru |
| 5. | Hasil observasi | Informasi yang diperoleh di lapangan yaitu bahwa DPMPTSP Kota Pekanbaru belum menyediakan spanduk/banner tentang aplikasi SIMOLEK terkait syarat maupun SOP pelayanan perizinan. |

Sumber: Hasil Observasi Peneliti 2022

2. Responsivitas Publik

Responsivitas merupakan pertanggung jawaban dari sisi yang menerima pelayanan atau masyarakat. Seberapa jauh masyarakat melihat penyelenggara pelayanan (DPMPTSP Kota Pekanbaru) bersikap tanggap terhadap permasalahan, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Responsivitas pelayanan publik sangat diperlukan, karna sebagai bukti ke mampuan organisasi publik untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan masyarakat. Dalam hal ini responsivitas merupakan cara yang efisiensi dalam mengatur urusan baik ditingkat pusat maupun tingkat daerah atau local dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karenanya baik pemerintah pusat maupun daerah dikatakan responsive terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat tadi diidentifikasi oleh para pembuat

kebijakan dengan pengetahuan yang dimiliki, secara tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kepentingan publik (Widodo, 2007:272).

a. Pelayanan Yang Cepat

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan dengan saudari Ame Sulistia selaku kepala seksi pengembangan sistem pada hari selasa tanggal 7 september 2021 yang berlokasi di DPMPTSP Kota Pekanbaru yang hasil wawancara yang berkaitan dengan terkait dengan responsibilitas mengenai pelayanan yang cepat:

"sebelumnya, ada di dalam web dpmpstsp ada pengaduan dan sekarang ada aplikasi yang namanya SIOP disana ada dasbor keluhan dan sudah bisa di akses di ios dan android dan kita sudah punya sistem sendiri dalam hal pengaduan dan login pakai email. Dan bisa ambil nomor antrian sesuai perizinannya, sitem dan alurannya juga ada disana. Dan jika masyarakat buat pengaduan dari hp aja sudah muncul notifikasi nya nanti di setiap instansi".

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan dengan saudara Umam selaku konsultan tenaga ahli pada hari selasa tanggal 7 september 2021 yang berlokasi di DPMPTSP Kota Pekanbaru yang hasil wawancara yang berkaitan dengan terkait dengan responsibilitas mengenai pelayanan yang cepat, yaitu sebaai berikut:

"terkait dengan keluhan pelanggan yang dari masyarakat itu kita ada dari whatsapp tapi kita lebih banyak nerima keluhan aduan itu bukan dari aplikasi tapi diluar aplikasi tersebut, aplikasi pasti realtime, apabila ada notifikasi langsung kita input".

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Khairunnisa A.Md Kep selaku masyarakat pengguna SIMOLEK dalam mengurus perizinan perawat mengenai pelayanan yang cepat yaitu sebagai berikut:

“menurut saya terkait pelayanan yang cepat dengan adanya simolek ini sudah bagus, karena kita bisa mengaksessnya lewat online dan waktunya bisa kapan saja. Jadi menurut saya memang terbantu dengan aplikasi Simolek ini”.

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Beby A.md Kep selaku masyarakat pengguna SIMOLEK dalam mengurus perizinan perawat mengenai pelayanan yang cepat yaitu sebagai berikut :

“menurut saya terkait pelayanan yang tepat sudah bagus, karna dengan adanya aplikasi simolek ini untuk sebagian orang yang mengurus erizinan tidak perlu datang lagi langsung ke kantor DPMPTSP.”

Hal ini juga di sampaikan oleh Ibu Husni S.kep mengenai pelayanan yang cepat dengan hasil wawancara sebagai berikut :

“menurut saya terkait pelayanan yang cepat sangat terbantu dengan aplikasi SIMOLEK tersebut dan juga pegawainya tulus dan sigap dalam melakukan pelayanan secara lansung.”

b. Pelayanan Yang Tepat

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan dengan saudari Ame Sulistia selaku kepala seksi pengembangan sistem pada hari selasa tanggal 7 september 2021 yang berlokasi di DPMPTSP Kota Pekanbaru yang hasil wawancara yang berkaitan dengan terkait dengan responsibilitas mengenai pelayanan yang tepat:

"menurut saya sudah baik, karena kami sudah bahkan kami meraih penghargaan terbaik tingkat nasional se-indonesia. Jadi standar pelayanan prima, cepat, tepat, sigap kami sudah laksanakan dengan prosedur pelayanan yang ada dan kebutuhan dari masyarakat dengan tepat itu yang kami pertahankan"

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Zaharina A.Md Kep selaku masyarakat pengguna SIMOLEK dalam mengurus perizinan perawat mengenai pelayanan yang tepat yaitu sebagai berikut:

“menurut saya terkait pelayanan yang tepat sudah bagus, karena didalam aplikasi simolek tersebut sudah dijelaskan perizinan apa saja yang ingin kita urus. Jadi kita hanya tinggal memilih perizinan yang mana kita inginkan”.

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Beby A.md Kep selaku masyarakat pengguna SIMOLEK dalam mengurus perizinan perawat mengenai pelayanan yang tepat yaitu sebagai berikut :

“menurut saya terkait pelayanan yang tepat sudah baik, karena di dalam aplikasi simolek sudah ada menu untuk pelayanan perizinan apa yang ingin kita urus”

Hal ini juga di sampaikan oleh Ibu Husni S.Kep mengenai pelayanan yang tepat dengan hasil wawancara sebagai berikut :

“menurut saya terkait pelayanan yang tepat sudah bagus karena, didalam aplikasi simolek pelayanan yang ada sesuai dengan perizinannya, sehingga kalau saya pribadi terbantu dengan aplikasi ini.”

Dari hasil penelitian, dapat digambarkan bahwa DPMPTSP Kota Pekanbaru, selain adanya informasi secara non elektronik juga telah menerapkan penggunaan teknologi *mobile elektronik* yang berisi informasi berkaitan dengan pelayanan perizinan dan non perizinan sebagai bentuk responsivitas pelayanan publik yang meliputi ;

- a. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas, dengan menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhannya melalui

SIMOLEK, yaitu Menu “Comment” (digunakan untuk menyampaikan kritik/saran/ pengaduan).

- b. Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan yaitu penyediaan layanan/ petugas menyediakan saluran komunikasi melalui SIMOLEK, yaitu, dan Menu “Contact Us” (berisi informasi kontak DPMPTSP Kota Pekanbaru).
- c. Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan cepat, yaitu berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan penyedia layanan dalam menyediakan dan menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan pelanggan. (Menu “Tracking Perizinan” digunakan untuk menampilkan informasi sampai dimana izin yang sedang diurus, baik dengan mengetik nomor pendaftaran maupun dengan melakukan *scanning* pada *quick respon* (QR) Code yang terdapat pada tanda terima pendaftaran, dan Menu “Syarat” berisi informasi persyaratan yang digunakan untuk melihat syarat perizinan yang diurus).
- d. Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan tepat, yaitu adanya Menu “Alur” berisi informasi alur perizinan untuk melihat informasi alur dalam proses perizinan.
- e. Petugas/ penyedia layanan melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dengan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat adanya informasi standard dan

prosedur layanan masing-masing perizinan yang dapat diakses (*download*) masyarakat secara online.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi untuk indikator Responsibilitas, dapat disimpulkan bahwa Penggunaan teknologi *mobile elektronik* yang berisi informasi berkaitan dengan pelayanan perizinan dan non perizinan sebagai bentuk responsivitas pelayanan publik yang meliputi; persyaratan perizinan dan non perizinan yang dibutuhkan, sistem mekanime dan prosedur layanan, jangka waktu informasi lainnya berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi DPMPTSP Kota Pekanbaru Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas, dengan menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhannya melalui SIMOLEK, yaitu Menu “Comment” (digunakan untuk menyampaikan kritik/ saran/ pengaduan). Dalam Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan sudah baik dibuktikan dengan adanya penyediaan layanan/ petugas menyediakan saluran komunikasi melalui SIMOLEK, yaitu, dan Menu “Contact Us” (berisi informasi kontak DPMPTSP Kota Pekanbaru. kemudian Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, yaitu berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan penyedia layanan dalam menyediakan dan menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan pelanggan. (Menu “Tracking Perizinan” digunakan untuk menampilkan informasi sampai dimana izin yang sedang diurus, baik dengan mengetik nomor pendaftaran maupun dengan melakukan *scanning* pada *quick respon* (QR) Code yang terdapat pada tanda terima pendaftaran, dan Menu “Syarat” berisi informasi persyaratan yang digunakan untuk melihat syarat perizinan yang diurus) serta Petugas/ aparatur

melakukan pelayanan dengan tepat, yaitu adanya Menu “Alur” berisi informasi alur perizinan untuk melihat informasi alur dalam proses perizinan dan dalam melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dengan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat adanya informasi standard dan prosedur layanan masing-masing perizinan yang dapat diakses (*didownload*) masyarakat secara online.

Tabel V.6: Hasil Rekap Observasi Terkait Indikator Responsivitas Publik

| No. | Uraian | Keterangan |
|-----|----------------------|--|
| 1. | Objek yang diamati | Kesediaan pegawai ditempatkan dalam melayani masyarakat yang mengurus perizinan |
| 2. | Waktu kegiatan | Senin, 17 Januari 2022 |
| 3. | Tempat pengamatan | Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru |
| 4. | Peserta yang diamati | Kepala Seksi, staf di DPMPTSP Kota Pekanbaru |
| 5. | Hasil observasi | Informasi yang diperoleh di lapangan yaitu bahwa pegawai yang ada di DPMPTSP Kota Pekanbaru sudah melakukan pelayanan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan mereka sigap dan selalu berada ditempat sesuai jam kerja masing-masing. |

Sumber: Hasil Observasi Peneliti 2022

3. Orientasi Publik

Orientasi pelayanan DPMPTSP Kota Pekanbaru dapat dilihat dari Visi dan Misi yang diusung, Motto Pelayanan dan Komitmen/ Maklumat Pelayanan

DPMPTSP Kota Pekanbaru. Berdasarkan observasi (dokumen) Profil DPMPTSP Kota Pekanbaru tahun 2017. Dari Visi dan Misi, Motto, dan Komitmen/ Maklumat Pelayanan DPMPTSP Kota Pekanbaru memiliki orientasi layanan DPMPTSP Kota Pekanbaru yaitu kepuasan pengguna jasa layanan, yang dilaksanakan melalui pelayanan yang prima, salah satunya dengan melakukan penataan, penyederhanaan, dan penyempurnaan sistem dan prosedur pelayanan.

a. Adanya Visi dan Misi

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan dengan saudara Muhamad Algivari, selaku staf kasi pengembangan sistem pada hari hari selasa tanggal 7 september 2021 yang berlokasi di DPMPTSP Kota Pekanbaru yang hasil wawancara yang berkaitan dengan orientasi publik terkait dengan visi dan misi adalah sebagai berikut

"terkait dengan visi dan misi nya DPMPTSP sudah bekerja ssesuai dengan visi dan misi yang diusungnya."

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan dengan saudari Ame Sulistia selaku kepala seksi pengembangan sistem pada hari hari selasa tanggal 7 september 2021 yang berlokasi di DPMPTSP Kota Pekanbaru yang hasil wawancara yang berkaitan dengan terkait dengan Orientasi mengenai visi dan misi

"iya sudah sesuai dengan visi misi untuk menjalankan pelayanan publik di mpp sudah tercapainya visi dan misi kami pertama."

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan dengan saudara Umam selaku konsultan tenaga ahli pada hari hari selasa tanggal 7 september 2021 yang berlokasi di DPMPTSP Kota Pekanbaru yang hasil wawancara yang berkaitan dengan

terkait dengan akuntabilitas mengenai orientasi publik mengenai adanya visi dan misi

"sudah seusai dengan visi dan misi, tetapi kalau ideal belum ideal seratus persen, tetapi kita lagi menuju kesana."

b. Kepuasan Jasa Layanan

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan dengan saudara Muhamad Algivari, selaku staf kasi pengembangan sistem pada hari hari selasa tanggal 7 september 2021 yang berlokasi di DPMPTSP Kota Pekanbaru yang hasil wawancara yang berkaitan dengan orientasi publik terkait dengan kepuasan jasa layanan adalah sebagai berikut

"ya, jadi kami melakukan inovasi berdasarkan kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat."

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan dengan saudari Ame Sulistia selaku kepala seksi pengembangan sistem pada hari hari selasa tanggal 7 september 2021 yang berlokasi di DPMPTSP Kota Pekanbaru yang hasil wawancara yang berkaitan dengan terkait dengan responsibilitas mengenai untuk meningkatkan kepuasan jasa layanan

"pertama-tama pasti di era sekarang apalagi ada kebijakan dari presiden ya, harus sistem pemerintahan harus berbasis elektronik baik kota, kabupaten, karna zaman sekarang harus online dan menggunakan IT. Dan kebijakan yang paling utama itu adalah berbasis online dan itu sudah dilaksanakan sejak lama, dan kami sudah meraih juara pertama pelayanan publik. Dan kedua kita juga mempertahankan selalu ikut bimtek melalui zoom, kita juga selalu merespon pengaduan dari masyarakat dan ada dari pengaduannya sendiri dan bisa dilihat di survei di google drive dan ada standar pngukur pelayanan yang sudah otomatis dan untuk indikator yang prima itu adalah mengurangi interaksi dengan yang mengajukan izin ini untuk bertemu dengan petugas."

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan dengan saudara Umam selaku konsultan tenaga ahli pada hari selasa tanggal 7 september 2021 yang berlokasi di DPMPTSP Kota Pekanbaru yang hasil wawancara yang berkaitan dengan terkait dengan orientasi publik mengenai kepuasan pelanggan:

" kita selalu berinovasi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, seperti aplikasi pengantrian."

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Roni S.Kep selaku masyarakat pengguna SIMOLEK dalam mengurus perizinan perawat mengenai kepuasan jasa layanan yaitu sebagai berikut:

"menurut saya terkait kepuasan jasa layanan dengan adanya SIMOLEK ini saya cukup puas, karena pengurusannya lebi efisien. Kalau kekurangannya menurut saya terkendala jaringan dan tidak semua orang mengerti terlebih orang yang sudah berumur gagap teknologi."

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Novel Selviola S.Kep selaku masyarakat pengguna SIMOLEK dalam mengurus perizinan perawat mengenai kepuasan jasa layanan yaitu sebagai berikut :

"menurut saya terkait kepuasan jasa layanan, saya sudah cukup puas. Hal ini dikarenakan dengan adanya simolek kita tidak perlu lagi datang ke kantor, tetapi menurut saya kedepannya harus ditingkatkan lagi dan lebih banyak melakukan sosialisasi agar masyarakat lebih mengenal simolek."

Dari hasil penelitian bahwa pelayanan publik melalui sistem *mobile elektronik* (SIMOLEK) memiliki 2 (dua) orientasi dalam pelayanan publik, yaitu;

- a. Peningkatan kapasitas layanan DPMPTSP Kota Pekanbaru dalam memberikan layanan melalui SIMOLEK.

- b. Peningkatan kualitas pelayanan publik atau kepuasan masyarakat/ pengguna jasa layanan gunanya untuk mempermudah masyarakat dalam hal perizinan usahanya secara online

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi untuk indikator Orientasi Publik, dapat disimpulkan bahwa Peningkatan kapasitas layanan DPMPTSP Kota Pekanbaru dalam memberikan layanan melalui SIMOLEK. Serta dalam Peningkatan kualitas pelayanan publik atau kepuasan masyarakat/ pengguna jasa layanan gunanya untuk mempermudah masyarakat dalam hal perizinan usahanya secara online . Sasaran pada penguatan kapasitas penyelenggaraan pelayanan secara internal dengan penyederhanaan sistem layanan, dan menyiapkan standar operasional prosedur pelayanan. Standar Oprasional Prosedur (SOP) merupakan acuan pegawai dalam melakukan standar pelayanan, dimana setiap bidang yang ada pada DPMPTSP telah memiliki SOP yang dapat diketahui dan diakses oleh masyarakat melalui informasi teknologi.

Tabel V.7: Hasil Rekap Observasi Terkait Indikator Orientasi Publik

| No. | Uraian | Keterangan |
|-----|----------------------|--|
| 1. | Objek yang diamati | Adanya tempat pengaduan kepuasan masyarakat terhadap jasa pelayanan |
| 2. | Waktu kegiatan | Senin, 17 Januari 2022 |
| 3. | Tempat pengamatan | Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru |
| 4. | Peserta yang diamati | Kepala Seksi, staf di DPMPTSP Kota Pekanbaru |
| 5. | Hasil observasi | Informasi yang diperoleh di lapangan yaitu bahwa di DPMPTSP Kota Pekanbaru sudah |

| | | |
|--|--|---|
| | | memiliki tempat tersendiri untuk pengaduan kepuasan masyarakat teradap jasa layanan yang bisa ditemukan di loket pengaduan maupun didalam aplikasi. |
|--|--|---|

Sumber: Hasil Observasi Peneliti 2022

4. Efisiensi Pelayanan

Efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara *input* dan *output* pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan *input* pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula pada sisi *output* pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan. Efisiensi pada sisi *input* dipergunakan untuk melihat seberapa jauh kemudahan akses publik terhadap sistim pelayanan yang ditawarkan.

Tim Teknis (Petugas) Sistem Manajemen Perizinan Mobile Elektronik berjumlah 8 (delapan) orang, terdiri dari tenaga administrasi (admin) berjumlah 2 orang, programmer aplikasi *mobile* berjumlah 1 orang, programmer website berjumlah 1 orang, programmer jaringan berjumlah 2 orang, programmer desain berjumlah 1 orang, dan programmer multimedia berjumlah 1 orang.

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan dengan saudara Muhamad Algivari, selaku staf kasi pengembangan sistem pada hari hari selasa tanggal 7 september 2021 yang berlokasi di DPMPTSP Kota Pekanbaru yang hasil

wawancara yang berkaitan dengan terkait dengan efesieinsi pelayanan. dlam efesinsi pelayanan ada dua hal yamn masuk dalam hal tersebut yaitu:

"ya sudah meringankan masyarakat, jadi dengan adanya sistem perizinana online saat ini masyarakat bisa ngajukan perizinan tanpa datang langsung ke instansi, sehingga mereka bisa menghemat biaya transportasi dan sebagainya. Dan perizinan nya gratis etapi ada juga perizinan yang memerlukan biaya retribusi, serta kemudahan nya saya rasa sudah karena kami selalu berinovasi dan pelayanan yang maksimal. Sosialisasi yang belum optimal , " kurang banyak sosialisasi, sosialisasi sudah ada cum kurang meluas saja Sosialisasinya melalui spanduk dan melalui banner di website instansi DPMPTSP.pekanbaru.co.id."

a. Adanya Input Pelayanan

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan dengan saudari Ame Sulistia selaku kepala seksi pengembangan sistem pada hari selasa tanggal 7 september 2021 yang berlokasi di DPMPTSP Kota Pekanbaru yang hasil wawancara yang berkaitan dengan terkait dengan mengenai efesiensi pelayanan yang berkaitan dengan input pelayanan

"kalau biayaa sendiri kita tidamisik ada ya, tapi untuk yang pelayanan PBB, Pajak, dan juga ada izin-izin tertentu yag harus bayar retribusi , trkait itu pembayaran nya didinas masing-masing. Nah aplikasi kami ini sudah terintegrasi dengan instansi lain jadi, semua orang yang hendak mengurus perizinan itu, kami sudah terintegrasi."

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan dengan saudara Umam selaku konsultan tenaga ahli pada hari selasa tanggal 7 september 2021 yang berlokasi di DPMPTSP Kota Pekanbaru yang hasil wawancara yang berkaitan dengan terkait dengan efesiensi pelayanan mengenai biaya

"disini gratis kecuali dengan pbb, dan itu juga dialihkan langsung dengan instansi masing-masing.dan sudah berjalan dengan baik, karena kita sampai saat ini belum ada menerima keluhan yang hard,dan bisa di cek juga di indikator atau survei kepuasan grafiknya."

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Khairunnisa A.Md Kep selaku masyarakat pengguna SIMOLEK dalam mengurus perizinan perawat mengenai efisiensi pelayanan sebagai berikut:

“menurut saya efisiensi pelayanan sudah cukup bagus, karena dalam pengurusan perizinan tidak membutuhkan biaya kecuali perizinan tertentu seperti PBB serta waktu yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan tidak lama.”

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Zaharina A.md Kep selaku masyarakat pengguna SIMOLEK dalam mengurus perizinan perawat mengenai efisiensi pelayanan yaitu sebagai berikut :

“menurut saya terkait efisiensi pelayanan sudah bagus. Hal ini dikarenakan masyarakat yang ingin mengurus perizinan tidak memerlukan biaya kecuali untuk mengurus perizinan PBB. Sehingga dengan adanya simolek ini cukup memudahkan masyarakat.”

b. Adanya Output Pelayanan

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan dengan saudari Ame Sulistia selaku kepala seksi pengembangan sistem pada hari selasa tanggal 7 september 2021 yang berlokasi di DPMPTSP Kota Pekanbaru yang hasil wawancara yang berkaitan dengan kemudahan akses pelayanan

"sistem itu gak akan bisa berjalan jika gak ada internet dan server, jadi di kantor kakmi ini punya server sendiri, jadi seberapa jauh cakupannya itu menurut saya yang namanya aplikasi tapi sudah baik, karena saya sendiri belum adanya keluhan, kecuali ada mungkin dalam nama tampilan itu menghubungkan, tapi kalau untuk cakupannya itu sudah sangat baik."

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan dengan saudara Umam selaku konsultan tenaga ahli pada hari selasa tanggal 7 september 2021 yang

berlokasi di DPMPTSP Kota Pekanbaru yang hasil wawancara yang berkaitan dengan terkait dengan efisiensi pelayanan mengenai kemudahan pelayanan

"kita juga menyediakan pelayanan yang realtime dan untuk mengantisipasi masyarakat yang tidak mempunyai gadget yang belum mampu digunakan kita sudah sediakan berupa sms. Dan selalu mengembangkan inovasi dalam aplikasi simolek."

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Husni S.Kep selaku masyarakat pengguna SIMOLEK mengenai kemudahan akses pelayanan yaitu sebagai berikut :

"menurut saya untuk kemudahan akses dalam penggunaan simolek sudah bagus , karena kita tinggal membuka website/aplikasi yang sudah terpasang di Smartphone. Tetapi kendalanya kadang – kadang terkendala jaringan."

Hal ini juga didukung oleh pendapat Bapak Roni S.Kep selaku masyarakat pengguna SIMOLEK mengenai kemudahan akses pelayanan yaitu sebagai berikut :

"menurut saya terkait kemudahan akses pelayanan dalam penggunaan SIMOLEK cukup bagus. Hal ini dapat dilihat dibuktikan dari kita anyu perlu mengisntal aplikasi SIMOLEK ataupun membuka websitenya dan setela itu kita tinggal memili perizinan apa yang hendak diurus. Kekurangan dari aplikasi simolek ini yaitu jika ada kendala server atau jaringan jadi sulit diakses."

Dari hasil penelitian, terkait input DPMPTSP Kota Pekanbaru memiliki standar dan prosedur layanan (SOP) serta prasarana pelayanan melalui *mobile elektronik* (SIMOLEK) yang diatur dalam peraturan-peraturan setiap pelayanan perizinan yang memuat dasar hukum, mekanisme pelayanan, waktu penyelesaian perizinan dan biaya. Pada SIMOLEK juga memiliki ketersediaan informasi yang dibutuhkan masyarakat melalui menu-menu yang ada pada aplikasi SIMOLEK yang dapat diakses oleh penggunanya atau petunjuk teknis dan pedoman yang jelas bagi

pelaksana layanan/birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
- b. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.
- c. Keamanan, dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian. Sistem pendataan dan arsip digital Pengamanan Dokumen Perizinan Dengan QR Code.

output yang diharapkan dari pelaksanaan pelayanan publik melalui sistem *Mobile Elektronik* (SIMOLEK) pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru bertujuan untuk mendorong masyarakat dalam mengurus perizinan, dan menciptakan iklim investasi yang kondusif dengan memberikan kemudahan masyarakat dalam hal perizinan usahanya secara online dan memiliki kepastian dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi untuk indikator Efisiensi Pelayanan, dapat disimpulkan bahwa DPMPTSP Kota Pekanbaru dikembangkan

sistem *mobile elektronik* dalam pelayanan publik DPMPTSP Kota Pekanbaru sebagai respon dalam menjawab tantangan perubahan lingkungan yaitu transaksi digital, seperti ojek online sesuai dengan perkembangan perangkat penggunaan teknologi digital yang terus meningkat juga memberikan pelayanan perizinan terbaik di tingkat provinsi maupun skala nasional. Untuk mewujudkan tujuan investasi yang merupakan satu penggerak peningkatan perekonomian DPMPTSP Kota Pekanbaru berusaha untuk meningkatkan pelayanan yang prima dengan terus melakukan inovasi dalam menghadapi perubahan lingkungan (meningkatnya perkembangan teknologi dan transaksi digital, seperti ojek online, tiket pesawat, dan lainnya) yaitu dengan melalui aplikasi digital Sistem *Mobile Elektronik* (SIMOLEK) dalam mengakomodasi pengurusan perizinan usaha, baik berupa kemudahan informasi, pengaduan online, dan lainnya yang dapat diakses sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam pelayanannya.

Faktanya, Sistem *Mobile Elektronik* (SIMOLEK) yang mulai diterapkan pada tahun 2016 dan dikembangkan pada bulan Mei 2017 hingga saat ini telah berjalan lebih kurang 1 tahun. Namun, belum sesuai harapan atau belum mampu mendorong pelaku usaha menggunakan aplikasi *mobile elektronik* (SIMOLEK) terhitung sejak bulan Mei 2018 hingga pertanggal 5 Januari 2018 baru terdapat 105 pengguna yang melakukan instalalasi perangkat mobile elektronik.

Tabel V.8: Hasil Rekap Observasi Terkait Indikator Efisiensi Pelayanan

| No. | Uraian | Keterangan |
|-----|----------------------|--|
| 1. | Objek yang diamati | Mengevaluasi aplikasi SIMOLEK yang sudah ada pada android untuk mengetahui kekurangan ataupun untuk meningkatkan kualitas aplikasi SIMOLEK tersebut. |
| 2. | Waktu kegiatan | Senin, 17 Januari 2022 |
| 3. | Tempat pengamatan | Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru |
| 4. | Peserta yang diamati | Kepala Seksi, staf di DPMPTSP Kota Pekanbaru |
| 5. | Hasil observasi | Informasi yang diperoleh di lapangan yaitu bahwa aplikasi yang dibuat oleh DPMPTSP Kota Pekanbaru yaitu aplikasi SIMOLEK sudah cukup berjalan dengan baik. Kekurangannya yaitu aplikasi SIMOLEK ini belum ada di IOS (perangkat apple), sehingga aplikasi ini hanya dapat diakses melalui android maupun perangkat komputer. |

Sumber: Hasil Observasi Peneliti 2022

C. Faktor penghambat Analisis Pelayanan Sistem Manajemen Pelayanan Mobile Elektronik (SIMOLEK) Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

1. Masih banyak masyarakat yang belum memiliki perangkat gadget yang memadai untuk melakukan perizinan secara online, dikarenakan banyak beberapa faktor, yaitu banyak masyarakat yang belum memiliki gadget karena keadaan faktor ekonomi yang pas-pasan, yang kedua yaitu masyarakat sudah ada yang memiliki android, tetapi masih ada juga yang gagap teknologi ,

sehingga untuk melakukan perizinan secara online lumayan sulit untuk melakukannya

2. Masyarakat masih banyak yang belum memahami tata cara pengajuan perizinan sehingga masih banyak yang mengajukan secara manual atau datang langsung ke instansi, dimana hal ini akan menyulitkan masyarakat untuk melakukan pendaftaran perizinan ini secara online, hal ini akan menyebabkan kerumunan pada instansi secara tidak langsung, apalagi sekarang masih dalam pandemi covid -19
3. Sosialisasi menjadi hal yang sangat penting dilakukan, hal ini akan mempengaruhi segala perizinan secara online, sebab perizinan secara online dapat membentuk dan menarik warga kota pekanbaru dalam melakukan perizinan secara online akan tetapi yang terjadi sekarang masih Kurangnya sosialisasi dari orang yang melakukan perizinan
4. Kurangnya koordinasi antara tenaga ahli IT dengan pengembang, sehingga ada terjadinya miss komunikasi antara pegawai yang nantinya akan mempengaruhi perizinan secara online.
5. Ada dua macam smartphone di indonesia yaitu yang berbentuk ios dan android, pada aplikasi SIMOLEK, aplikasi ini hanya didukung dengan menggunakan android, sehingga tidak semua masyarakat yang dapat mengaksesnya hal ini akan mempersulit pengguna IOS dalam penggunaan akses. Dan ini Tidak mudah dijangkau oleh beberapa macam gadget seperti IOS.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Hasil penelitian ini dikatakan baik, hal ini dibuktikan pelaksanaan pelayanan melalui sistem manajemen perizinan *mobile elektronik (SIMOLEK)* sebagai penguatan kapasitas organisasi dan penyederhanaan sistem yang bertujuan untuk memberi kemudahan kepada masyarakat/pelaku usaha dalam hal pengurusan surat menyurat ataupun perizinan usahanya secara online.

1. Untuk indikator Akuntabilitas publik dapat disimpulkan bahwa kecukupan informasi dan prosedur administrasi pelayanan kurang baik, hal ini dibuktikan dari masih kurangnya informasi tentang penggunaan simolek dimasyarakat yang menyebabkan masih ada juga masyarakat yang datang langsung untuk mengurus perizinan.
2. Dari indikator Responsivitas Publik dapat disimpulkan bahwa dari indikator pelayanan yang cepat dan pelayanan yang tepat sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari berbagai jenis perizinan yang ingin diurus masyarakat lebih mudah dan lebih cepat selesai.
3. Dari Indikator Orientasi Publik dapat disimpulkan bahwa dari indikator visi dan misi dan kepuasan jasa layanan sudah cukup baik, karena adanya SIMOLEK ini sudah sesuai dengan visi misi dpmptsp serta dengan adanya SIMOLEK ini

masyarakat yang ingin mengurus perizinan menjadi lebih efisien, walaupun terkadang terkendala oleh jaringan.

4. Dari Indikator Efisiensi Pelayanan dapat disimpulkan bahwa dari indikator input dan output pelayanan sudah baik, karna DPMPTSP sudah meringankan masyarakat dalam pelayanan perizinan online dengan menjawab tantangan penggunaan teknologi digital yaitu dengan diadakannya aplikasi (SIMOLEK).

B. Saran

1. Disarankan kepada pihak instansi agar melayani dengan baik bagi masyarakat yang tidak menggunakan android, atau bisa melayaninya dengan menggunakan via SMS dimana untuk mendukung tersebut dapat dilakukan dengan berbagai jenis HP
2. Disarankan kepada masyarakat agar sebelum melakukan perizinan secara online agar mampu membaca serta memahami apa yang menjadi persyaratan dalam melakukan perizinan
3. Disarankan kepada pihak instansi DPMPTSP Kota Pekanbaru dapat melakukan sosialisasi terlebih dahulu sebelum mempromosikan aplikasinya
4. Disarannkan kepada pihak instansi DPMPTSP lebih bekerjasama dalam membangun aplikasi tersebut agar tidak terjadi miss komunikasi
5. Disarankan bagi pihak instansi DPMPTSP Kota Pekanbaru agar dapat juga membuat aplikasi di perangkat IOS serta mengembangkannya secara berkala

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Agus Dharma, 2002, *Manajemen Prestasi Kerja* , Rajawali Pers, Jakarta.
- Atik,dan ratminto. (2013). *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Batinggi, A dan Badu Ahmad. 2013 *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Bejo, Siswanto. 2005. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administrarif dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Harbani, Pasolong.2013.*Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : CV.Alfabeta.
- Jones, Gareth R., 1995. *Organizational Theory ; Text and Cases*, Addison
Kedua, penerbit: Mandar Maju. Bandung.
- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mirnasari Rina Mei, *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya – Bungurasih*, Vol. 1 No. 1 Januari, 2013.
- Muluk, Khairul. (2008). *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayu Media Publishing.

Munaf, Yusri, 2016. *Hukum Administrasi Negara*, Pekanbaru, Marpoyan Tujuh Publishing.

Nasution, M. N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*, Edisi Kedua, Ghalia Indonesia, Bogor.

Ndraha, Taliziduhu, 2011. *Kybernology Ilmu Pemerintahan Baru Edisi Satu*, Jakarta, Rineka Cipta.

Refika Asitama: Bandung.

Santosa, Pandji. 2009. *Adimnistrsi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governnace*.

Sedarmayanti, 2010, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, cetakan

Syafiie, Inu Kencana, 2016. *Ilmu Pemerintahan Edisi Revisi Keempat*, Jakarta, Bumi Aksara.

Tjiptoherijanto, Prijono, 2007 *Urbanisasi, Mobilitas dan Perkembangan Perkotaan di Indonesia*, Yogyakarta, PT Bina Aksara.

WesleyPublishing Company.

Wicaksono Yogi. 2008. *Membangun Bisnis Online dengan Mambo*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta

Perundang-Undangan :

Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Peningkatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 20 tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu

Di Daerah

Presiden (Inpres) Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi
Keputusan Walikotamadya Kepala Daerah Tingkat II Pekanbaru Nomor 135 Tahun
1999 Tentang Organisasi dan Tata laksana Unit Pelayanan Umum
Terpadu Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru.

Perda Kota Pekanbaru No. 09 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan
Perangkat Daerah Kota Pekanbaru

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 109 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan
Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 117 Tahun 2017 Tentang Prosedur dan Standar
Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile

Keputusan Walikota No. 16 Tahun 2016 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada
Dinas aPenanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota
Pekanbaru

Surat edaran Walikota Pekanbaru No. 686/ BPTPM/ 2014

Jurnal :

*Fadhly, Usman. pelaksanaan pelayanan publik melalui sistem mobile elektronik
(simolek) pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota
pekanbaru. JOM ilmu Pemerintahan (2017)*

iis susilawati . *analisis kualitas pelayanan publik di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (dpmpmsp) kota pekanbaru. Skripsi Ilmu pemerintahan (2017)*

Junior, Marten Prasetyo. *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal di BPPT Kota Semarang). Skripsi Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro (2016).*

Ronnyta, Regita Vania, and Nunik Retno Herawati. *inovasi pelayanan perizinan melalui si-imut pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (dpmpmsp) kota semarang. Journal of Politic and Government Studies 9.03 (2020): 81-90.*

Tuti, Retnowati WD, and Mawar Kurniasih Mufidayati. *inovasi pelayanan di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi dki jakarta. sosial politik & ekonomi.*