



## Pelayanan Berbasis *Online* Pada Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau

<sup>1)</sup> Aidillia Akhwany, <sup>2)</sup> Rijalul Fikri

Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau

[aidilliaakhwany@student.uit.ac.id](mailto:aidilliaakhwany@student.uit.ac.id)

### Abstract

*Online-Based Services on the Service Management Information System (SIMPEL) Application at the Riau Province Investment and One-Stop Integrated Services Office experienced problems, namely openness in the follow-up process where the public often does not receive clear information, indicating a lack of coordination. between field units, there are indications of technical problems with online services.*

*The purpose of this study is to find out online-based services on the service management information system application (SIMPEL) at the Riau Province Investment and One-Stop Integrated Services Office.*

*The research method used was a qualitative descriptive research. The data collection techniques use library research and field studies consisting of observation, interviews and documentation. The data analysis techniques used are data reduction, data display and verification. Based on the research results, it was concluded that the implementation of online-based licensing services in general has not run optimally considering that the online-based licensing service program is an innovation program that has just been implemented at DPMPSTP. Efforts made to face obstacles include optimizing systems and information, effective communication, ongoing evaluation, close collaboration with the IT Team and periodic evaluation and adjustments. Maximize service delivery both in terms of process and service output and the Department must be able to accommodate complaints from each applicant and improve service performance at the Riau Province One-Stop Integrated Services and Investment Service.*

**Keywords:** pelayanan berbasis online, e-government, aplikasi simpel

### Abstrak

Pelayanan Berbasis *Online* Pada Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau mengalami permasalahan, yaitu kurangnya keterbukaan dalam proses tindak lanjut yang dimana masyarakat sering kali tidak mendapatkan informasi yang jelas, kurangnya koordinasi antar unit bidang, terindikasi kendala teknis pada pelayanan online.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan berbasis *online* pada aplikasi sistem informasi manajemen pelayanan (SIMPEL) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan dan studi lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah data reduction, data display, dan verification. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis *online* secara umum belum berjalan secara maksimal mengingat bahwa untuk program pelayanan perizinan berbasis *online* adalah program inovasi yang baru saja di terapkan di DPMPSTP. Upaya yang dilakukan dalam menghadapi kendala yaitu dengan cara optimalisasi sistem dan informasi, komunikasi efektif, evaluasi yang berkelanjutan, kolaborasi erat dengan Tim IT dan evaluasi serta penyesuaian berkala. Memaksimalkan pemberian pelayanan baik dari segi proses

maupun output pelayanannya serta pihak Dinas harus bisa menampung keluhan setiap pemohon dan memperbaiki kinerja pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.

**Kata Kunci:** *online-based service , e-government, simple application*

## PENDAHULUAN

Di era diglobalisasi telah mendorong perkembangan teknologi semakin berkembang dengan pesat. Penerapan teknologi saat ini hampir terjadi di setiap lain dan bidang kehidupan termasuk kebutuhan manusia atas sebuah informasi berbasis internet. Hal ini terjadi mengingat kebutuhan manusia atas sebuah informasi cukup tinggi dan menuntut informasi tersebut dapat terbarukan setiap saatnya. Guna melengkapi kebutuhannya, manusia menggunakan berbagai cara dan media yang kini dapat di akses dengan sedemikian mudahnya, khususnya melalui akses internet.

Teknologi Informasi berbasis *online* yang banyak digunakan oleh masyarakat luar telah mendorong Aparatur Pemerintahan yang ada baik pada tingkatan pusat hingga tingkatan daerah untuk memanfaatkan keberadaan teknologi tersebut dalam memberikan pelayanan publik. Pada dasarnya pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan peraturan-peraturan yang berlaku.(Simangunsong, 2010)

Kemajuan teknologi informasi di era globalisasi yang berkembang pesat untuk pelayanan publik yang berproses serba cepat dan tepat dengan menggunakan perangkat teknologi dengan adanya teknologi dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih responsif, akuntabel, efektif, dan efisien. Di bidang pemerintahan, pemanfaatan teknologi internet dikenal dengan *istilah electronic government (e-government)* atau Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dalam penerapan *E-government* dapat membantu masyarakat dalam mengurangi biaya dan mengurangi waktu tunggu untuk mendapatkan layanan dari pemerintah. Masyarakat dapat memperoleh informasi layanan tersebut melalui situs web yang disediakan serta harus mampu meningkatkan produktivitas dan efisiensi birokrasi. Pelayanan publik berbasis *online* dibuat untuk meminimalisir (Mengupayakan agar suatu kejadian terjadi sekecil mungkin) praktek maladministrasi (perilaku atau perbuatan melawan hukum).

Menurut Indrajit (2002:36) *E-government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi Informasi dengan tujuan memperbaiki kualitas mutu pelayanan. Egovernment adalah penyelenggaraan

pemerintahan berbasis Elektronik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Dimana pada, *E-government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak lain (penduduk, penguasa, maupun instansi lain). (Armando et al., 2019)

Pelayanan Berbasis *Online* Pada Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL), dan diharapkan dapat mengatasi berbagai permasalahan yang sering dihadapi dalam Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Provinsi Riau. Dalam sistem perizinan konvensional, seperti kendala teknis pada sistem, terindikasi dalam menanggapi respon dan waktu penyelesaian. Namun, pelayanan perizinan ini perlu dievaluasi secara komprehensif untuk memastikan bahwa tujuan peningkatan kinerja benar-benar tercapai.

Penelitian ini fokus pada analisis Pelayanan Berbasis Online Pada Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, dengan studi kasus pada penggunaan Aplikasi SIMPEL oleh Pelayanan Perizinan. Evaluasi ini penting dilakukan mengingat besarnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan Perizinan dan Nonperizinan di lingkungan Provinsi Riau.

Responsivitas penyedia pelayanan publik memudahkan munculnya inovasi pelayanan. Inovasi pelayanan publik menuntut adanya perubahan pada sektor pemerintahan dalam melakukan perbaikan pelayanan publik (Pangestu, 2016). Pelayanan publik menjadi tolak ukur kinerja pemerintah dengan diterimanya pelayanan dan dinilai langsung oleh masyarakat. Kepuasan masyarakat menjadi ukuran keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik bertujuan untuk menciptakan kualitas pelayanan publik yang lebih baik, meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan meningkatkan tata kelola pemerintahan.

Penerapan sistem *E-Government* di Indonesia diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Perkembangan *E-Government* suatu bentuk wujud keinginan pemerintah dalam upaya mendorong masyarakat Indonesia menuju masyarakat yang berbasis pengetahuan. *E-Government* diperlukan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dengan maksud agar tumbuh peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap citra pelayanan pemerintah khususnya birokrasi.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau merupakan salah satu yang memanfaatkan teknologi informasi birokrasi berbasis *online* yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah Provinsi Riau. Serta mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang penanaman modal, perizinan dan non perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan, dan kepastian hukum, melaksanakan perencanaan, pelaksanaan kegiatan, monitoring dan evaluasi serta melaksanakan tugas lain yang diberikan Gubernur.

**Tabel 1. 1 Jenis Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan DPMPTSP Provinsi Riau**

No.	Jenis Pelayanan	Bagian Layanan	Berbasis
1.	Pra Riset Penelitian	1	<i>Online</i>
2.	Energi Sumber Daya Mineral	4	<i>Online</i>
3.	Energi Sumber Daya Mineral (ABT)	2	<i>Online</i>
4.	Kehutanan	6	<i>Online</i>
5.	Keluatan dan Perikanan	18	<i>Online</i>
6.	Kesehatan	19	<i>Online</i>
7.	Koperasi	33	<i>Online</i>
8.	Lingkungan Hidup	1	<i>Online</i>
9.	Pangan	-	<i>Online</i>
10.	Pariwisata	27	<i>Online</i>
11.	Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	1	<i>Online</i>
12.	Penanaman Modal	9	<i>Online</i>
13.	Pendidikan	4	<i>Online</i>
14.	Perdagangan	1	<i>Online</i>
15.	Perhubungan	120	<i>Online</i>

16.	Perindustrian	5	Online
17.	Perkebunan	12	Online
18.	Pertanahan	1	Online
19.	Pertanian	-	Online
20.	Perternakan dan Kesehatan Hewan	1	Online
21.	Sosial	2	Online
22.	Tenaga Kerja	3	Online

Sumber :Website Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat jenis pelayanan perizinan dan non perizinan berbasis *online* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau di 22 jenis bidang yang berbeda. Dalam pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik yang berbasis pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi berupa layanan *online*, sehingga peran teknologi informasi dan komunikasi dalam memfasilitasi pelayanan yang transparan, akuntabel, efektif, efisien. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau juga mempunyai beberapa inovasi untuk memberikan pelayanan yang memudahkan masyarakat.

Tabel 1.2 Inovasi Pelayanan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.

No .	Nama Inovasi Pelayanan	Singkatan Inovasi	Fungsi Inovasi
1.	Sistem Informasi Manajemen Pelayanan <a href="https://simpel.dpmptsp.riau.go.id/index.php?login=0">https://simpel.dpmptsp.riau.go.id/index.php?login=0</a>	SIMPEL	Aplikasi Pengolahan data perizinan secara komputerisasi menggunakan aplikasi web base dimulai dari penerimaan berkas permohonan, proses survey, sampai dengan penerbitan izin/rekomendasi, sehingga proses perizinan menjadi lebih cepat dan transparan.
2.	B'delau	Dinas Penanaman	B'delau hadir sebagai inovasi terkini dalam memberikan solusi untuk

	<a href="https://bdelau.dpmptsp.riau.go.id/login">https://bdelau.dpmptsp.riau.go.id/login</a>	Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau	masalah antrian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DPMPTSP Provinsi Riau. Aplikasi ini memungkinkan para pemohon untuk mengakses layanan DPMPTSP secara online, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan efisiensi dalam proses pengurusan perizinan.
3.	Perizinan Online <a href="https://perizinan.dpmptsp.riau.go.id/">https://perizinan.dpmptsp.riau.go.id/</a>		Menyediakan layanan untuk mengurus berbagai jenis izin bisnis dan administratif seperti Pengajuan Izin Usaha, Pembiayaan Proyek.
4.	Pengaduan Online <a href="https://dpmptsp.riau.go.id/webnew/home/#pengaduan">https://dpmptsp.riau.go.id/webnew/home/#pengaduan</a>		Menyediakan layanan Pengaduan Masalah Perizinan, Keluhan Pelayanan, Saran dan Masukan, Laporan Pelanggaran, Konsultasi.
5.	Sistem Informasi Penerbitan Surat Keterangan Penelitian. <a href="https://sipenasakti.dpmptsp.riau.go.id/">https://sipenasakti.dpmptsp.riau.go.id/</a>	SIPENASAKTI	Sistem Informasi Penerbitan Surat Keterangan Penelitian yang dibangun dengan tujuan untuk membantu para mahasiswa dan peneliti dalam mengajukan izin penelitian/riset dengan mudah dan cepat tanpa harus mendatangi kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.
6.	Online Single Submission <a href="https://oss.go.id/">https://oss.go.id/</a>	OSS	Pengurusan izin berusaha oleh pelaku usaha dengan karakteristik sebagai berikut: Berbentuk badan usaha maupun perorangan; Usaha mikro, kecil, menengah maupun besar; Usaha perorangan/badan

			usaha baik yang baru maupun yang sudah berdiri sebelum operasionalisasi OSS.
--	--	--	--

*Sumber :Website DPMPTSP Provinsi Riau*

**Tabel 1.3 Data Keluhan Masyarakat pada Bidang Pengaduan Melalui Aplikasi SIMPEL Tahun 2024.**

No .	Nama	Sumber	Jenis Pengaduan Informasi/pengaduan	Isi Pengaduan
1.	Muhamma d Andshori	Website	Pengaduan	Selamat pagi bapak/ibuk, file pdf NIB SIUP & NIB atas nama Room Entertainment yang saya miliki hilang, apakah saya bias memperolehnya kembali melalui bapak/ibuk admin? Saya mohon sekali bantuan dan solusinya untuk ssat ini, karena artas nama roomentertainment adalah nama usaha kecil yang sedang saya jalankan sekarang, terima kasih.
2.	Meyunda Alfriyani	Website	Pengaduan	Izin untuk klarifikasi terkait apakah memang saat ini tidak bisa login di website dpmptsp karena saya lupa nomor pendaftaran untuk bisa melihat kembali progres izin penelitian saya bagaimana cara nya? mohon arahnya terima kasih.

3.	Andri Fauzi	Website	Pengaduan	Saya mencoba mendaftarkan izin pengangkutan dan penjualan batuan untuk PT Sinergi Prima Indokarya di laman perizinan online namun pilihan tersebut tidak muncul pada pilihan perizinan padahal di list perizinan badan usaha terdapat izin pengangkutan dan penjualan batuan. mohon bantuannya saya juga sudah upload di OSS terkait data tersebut.
4.	Tengku Dini Ola Syarifah	Website	Pengaduan	siang, saya ingin bertanya mengenai STR Dokter, saya sudah mengurus STR Seumur hidup di Satu Sehat SDMK. pengurusan sekarang kan hanya diberikan E-STR, apakah untuk mengurus Surat Izin Praktek (SIP) cukup dengan memberikan print out dari E-STR di SATU SEHAT SDMK?
5.	Jon Afrizal	Website	Pengaduan	Cara pembuatan izin homestay seperti apa NIB sudah terbit saya harus pilih jenis pelayanan perizinan seperti apa?

Terdapat beberapa fenomena permasalahan dalam Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau yaitu :



1. Kurangnya keterbukaan dalam proses tindak lanjut yang dimana masyarakat sering kali tidak mendapatkan informasi yang jelas mengenai status dari tindak lanjut dan keluhan mereka tersebut. Sehingga mereka merasa tidak tahu sejauh mana keluhan mereka sudah ditangani.
2. Kurangnya koordinasi antar unit bidang yang dimana tindak lanjut juga melibatkan banyak unit yang mengalami hambatan karena kurangnya koordinasi yang efektif, sehingga memperlambat penyelesaian keluhan.
3. Kurangnya kendala teknis pada aplikasi yang dimana masalah ini seperti eror yang berkaitan dengan jaringannya. Aplikasi yang eror atau server nya tidak stabil menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan yang lancar dan cepat kepada masyarakat.

## KAJIAN PUSTAKA

### 1. Penelitian Terdahulu Terkait Dengan Pelayanan Berbasis Online Di DPMPTSP

Dalam penelitian (Maysara & Asari, 2021a) yang mengkaji inovasi pelayanan publik dengan aplikasi SI-API sebagai objeknya yang merupakan program baru untuk menunjang kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Dumai.

Dalam penelitian (Suhaeman., 2022) yang mengkaji Inovasi JEMPOL SEHATI (Jemput online, Sehat Aman dan Pasti) DPMPTSP Kabupaten Sinjai Di aplikasi SIMPELMI ini, maka pemohon surat izin akan dapat melakukan pelacakan untuk melihat progress ajumannya. Jika Surat Izin sudah selesai maka petugas akan mengantarkan ke rumah pemohon. Sebagai upaya pencegahan Covid 19, inovasi ini dapat mengurangi kerumunan dan dapat mengurangi biaya, tenaga dan waktu untuk masyarakat karena layanannya dilakukan secara online.

Dalam Penelitian (Sari & Marefanda, 2023) yang mengkaji online single submission (OSS) DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat serta terus berusaha melakukan sosialisasi mengenai *online single submission* agar masyarakat bisa mudah memahami mengenai mekanisme pembuatan surat izin usaha melalui sistem *online*.

Dalam Penelitian (Marselia Ningrum, 2022) yang mengkaji kebijakan e-government di DPMPTSP Kabupaten Banyumas melalui aplikasi sipanjimas Faktor penghambat implementasi kebijakan e-government di DPMPTSP Kabupaten Banyumas adalah keterbatasan kemampuan masyarakat dalam mengoperasikan sistem, kurang optimalnya sarana dan prasarana pendukung, serta kurangnya kelengkapan fitur dalam aplikasi sipanjimas.

Dalam penelitian (Ummah, 2019) yang mengkaji Pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko secara online pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat. Namun untuk dimensi reliability masih kurang baik dan perlu ditingkatkan sehingga disarankan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat mengadakan pelatihan serta sosialisasi secara rutin kepada para pelaku usaha dan para ASN.

Dalam penelitian (Hunta, 2023) yang mengkaji Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Bone Bolango saat ini masih memerlukan perhatian lebih khususnya pada pegawai yang ada di DPMPTSP yang perizinan dokumen masih adanya kesalahan dalam pengurusan seperti lambatnya keluar masuk dokumen Izin Mendirikan Bangunan (IMB) serta ada juga masyarakat yang belum mengetahui persyaratan yang harus dipenuhi untuk penerbitan surat izin. Hal tersebut disebabkan dari rendahnya kesadaran masyarakat dan kurangnya sosialisasi mengenai pentingnya kepemilikan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Bone Bolango.

Dalam Penelitian (Prafitri, 2023) yang mengkaji inovasi pelayanan perizinan melalui SIMPONIE. Penerapan sistem perizinan online ini terkendala pada terbatasnya signal operator di Kabupaten Lebak. Dengan demikian, riset ini akan terfokus pada inovasi pelayanan perizinan melalui aplikasi SIMPONIE yang diimplementasikan oleh DPMPTSP Kabupaten Lebak.

Dalam Penelitian (Annisa., 2024) yang mengkaji inovasi pelayanan perizinan melalui sistem informasi peningkatan pelayanan publik yang berbasis web. Inovasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Online (SIPPERI). Dengan adanya SIPPERI diharapkan pengambilan keputusan manajerial tentang pelayanan perizinan dapat berjalan dengan cepat, juga pelayanan administrasi yang dilaksanakan secara Online dapat mencapai proses yang cepat, mudah dan akurat.

Dalam penelitian (Susianawati & Rahaju, 2018) yang mengkaji inovasi layanan SIMPPEL di Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Naker Kabupaten Tuban. Dapat dikatakan belum sepenuhnya siap, indikator kesiapan dapat dilihat dari beberapa indikator meliputi: Kualitas layanan, menunjukkan bahwa daya tanggap yang dimiliki pegawai belum sepenuhnya baik karena tidak adanya verifikasi balasan setelah melakukan pendaftaran. system online digital.

## 2. Elektronik Government dalam Pelayanan Berbasis Online

Sejak teknologi *e-government* diperkenalkan di Indonesia melalui Inpres No. 6 Tahun 2001 Tanggal 24 April 2001 Tentang Telematika (Telematika, Media dan Informatika) dan Inpres RI No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*, pemerintah telah memberi ruang gerak baru bagi organisasi publik untuk berinteraksi secara *online* kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan oleh aparat pemerintah dalam mendukung percepatan birokrasi yang berpedoman teknologi informasi dalam mendukung *good governance*.

World Bank (2004), mendefinisikan *e-government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis dan unit lain dari pemerintah.

Badu (2013:163) menyebut *e-government* adalah sebuah transformasi atau perubahan radikal paradigma manajemen pemerintahan. *E-government* juga dapat difahami sebagai penggunaan teknologi berdasarkan web (jaringan) komunikasi internet, dan dalam beberapa kasus, merupakan aplikasi interkoneksi untuk memfasilitasi komunikasi dan memperluas akses ke dan dari pemberian layanan dan informasi pemerintah kepada penduduk, dunia usaha, pencari kerja, dan pemerintah lain, baik instansional maupun antar Negara. Selaain itu juga untuk meningkatkan efesiensi, efektifitas, kinerja, proses pelaksanaan layanan, serta tugas pokok dan fungsinya.

Sedangkan pengertian *e-government* secara resmi bisa kita lihat dari Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* yang menjelaskan bahwa pengembangan *e-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-Government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proseskerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi. Dari beberapa pengertian tersebut di atas jelas bahwa *e-government* merupakan pemanfaatan dan pendayagunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien, akuntabel dan Tersedia online di transparan kepada masyarakat. (Maysara & Asari, 2021b)

Dalam enam strategi yang disusun pemerintah dalam mencapai tujuan strategis *e-government* antara lain:

1. Strategi mengembangkan sistem pelayanan yang handal, terpercaya serta terjangkau masyarakat luas. Sasarannya antara lain, perluasan dan peningkatan kualitas jaringan komunikasi ke seluruh wilayah negara dengan tarif terjangkau.
2. Strategi menata sistem dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik. Dengan strategi ini, pemerintah ingin menata sistem manajemen dan prosedur kerja pemerintah agar dapat mengadopsi kemajuan teknologi informasi secara cepat.
3. Strategi memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Sasaran yang ingin dicapai adalah standarisasi yang berkaitan dengan interoperabilitas pertukaran dan transaksi informasi antarportal pemerintah. Standarisasi dan prosedur yang berkaitan dengan manajemen dokumen dan informasi elektronik.
4. Strategi meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi. Sasaran yang ingin dicapai adalah adanya partisipasi dunia usaha dalam mempercepat pencapaian tujuan strategis *e-government*.
5. Strategi mengembangkan kapasitas sumber daya manusia, baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat.
6. Strategi melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur. (Nur, 2014)

### **Faktor- Faktor Keberhasilan yang Mempengaruhi Pelayanan Berbasis *Online* Pada Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)**

Berbagai penelitian telah mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi aspek penting penunjang keberhasilan *electronic government (e-government)*. (Tasyah et al., 2021) Yaitu :

1. Efisiensi (*Efficiency*)
2. Kepercayaan (*Trust*)
3. Reliabilitas (*Reliability*)
4. Dukungan Kepada Masyarakat (*Citizen Support*)

Maka dari itu peneliti mengambil konsep *electronic government (e-government)* seperti Efisiensi, Kepercayaan, Reliabilitas, Dukungan Kepada Masyarakat.

## METODE PENELITIAN

Dalam Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis selama magang di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau dengan beberapa cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data dalam penelitian ini yaitu petugas pelayanan perizinan, yang memberikan pelayanan kepada para pemohon perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau :

- 1) Sumber data primer adalah: a. Petugas bidang pelayanan perizinan sebanyak 1 orang b. Petugas bagian bidang IT sebanyak 1 orang c. Masyarakat pemohon perizinan sebanyak 3 orang.
- 2) Sumber data sekunder adalah: a. Buku literatur b. Dokumen hasil penelitian c. Data dari kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis mendalam terhadap literatur yang relevan, studi ini mengungkapkan temuan-temuan penting terkait Pelayanan Berbasis *Online* pada Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.

### **Penerapan *e-government* pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.**

Penerapan *electronic government (e-government)* pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pemberian Pelayanan di Provinsi Riau dimaksudkan untuk mengetahui serta mendiskripsikan keberhasilan dari penerapan *electronic government (e-government)* tersebut pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dalam memberikan pelayanan perizinin dan Non perizinan serta menganalisis kendala-kendala yang ada dalam proses penerapan *electronic government (e-government)*. Dalam konteks *electronic government (e-government)*, dimaksudkan agar dalam kegiatan pelayanan pemerintahan dapat memberikan kemudahan baik bagi pemerintah maupun masyarakat secara *elektronik*. Pelayanan yang diberikan maupun yang diperoleh tidak lagi secara manual tetapi dengan *elektronik* dengan menggunakan komputer serta internet didalamnya. Jadi sebagaimana yang telah dipaparkan sebelumnya dengan indikator

yang akan diteliti dalam penelitian ini ialah sesuai dengan aspek penting penunjang keberhasilan *electronic government (e-government)*.

Menurut (Tasyah et al., 2021) Di Indonesia penggunaan pelayanan *e-government* sudah lama diterapkan. Namun bagaimana dengan kualitas *e-government* yang ada di Indonesia sendiri. Terkait hal ini, terdapat 4 (empat) indikator pengukur kualitas pelayanan *e-government* berdasarkan literatur terdahulu dan persepsi dari pengguna layanan, antara lain efisiensi (*efficiency*), kepercayaan (*trust*), reliabilitas (*reliability*), serta dukungan kepada masyarakat (*citizen support*) yang dapat dijabarkan secara lanjut dibawah ini Yaitu Efisiensi (*Efficiency*), Kepercayaan (*Trust*), Reliabilitas (*Reliability*), Dukungan Kepada Masyarakat (*Citizen Support*).

### 1. Efisiensi

Dalam hal ini, efisiensi berarti bagaimana kegunaan *website/aplikasi* serta kualitas informasi yang disediakan oleh *website/aplikasi* tersebut. *Website* maupun *aplikasi* harus menyediakan kebutuhan yang sesuai dengan para pengguna layanannya dan memberi kemudahan maupun kejelasan untuk melakukan pelayanan (Damanik & Purwaningsih, 2017) Informasi yang disediakan oleh *website/aplikasi* juga harus up to date dan juga ringkas namun dapat serinci mungkin untuk menjelaskan informasi yang ditampilkan. Menurut Persepsi dari pengguna layanan *e-government* tentang kualitas sistem yang diberikan oleh *website* dapat dilihat dari kemudahan dalam menjalankan konten yang ada didalamnya serta kualitas media untuk menyampaikan informasi maupun layanan. (Rumimpunu., 2021) menyatakan bahwa banyak lembaga pemerintah yang telah mengaplikasikan *e-government*, namun hal tersebut seringkali hanya sebatas penggunaan dari *web presence* atau dengan kata lain.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, penerapan *electronic government (e-government)* pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pemberian pelayanan di Provinsi Riau mengenai efisiensi masyarakat masih terbilang harus ditingkatkan. Hal tersebut dapat dilihat dari penghematan waktu, penyederhanaan proses, pemahaman cara menggunakan aplikasi, dan akses informasi yang lebih mudah mengenai *electronic government (e-government)* kepada masyarakat.

### 2. Kepercayaan

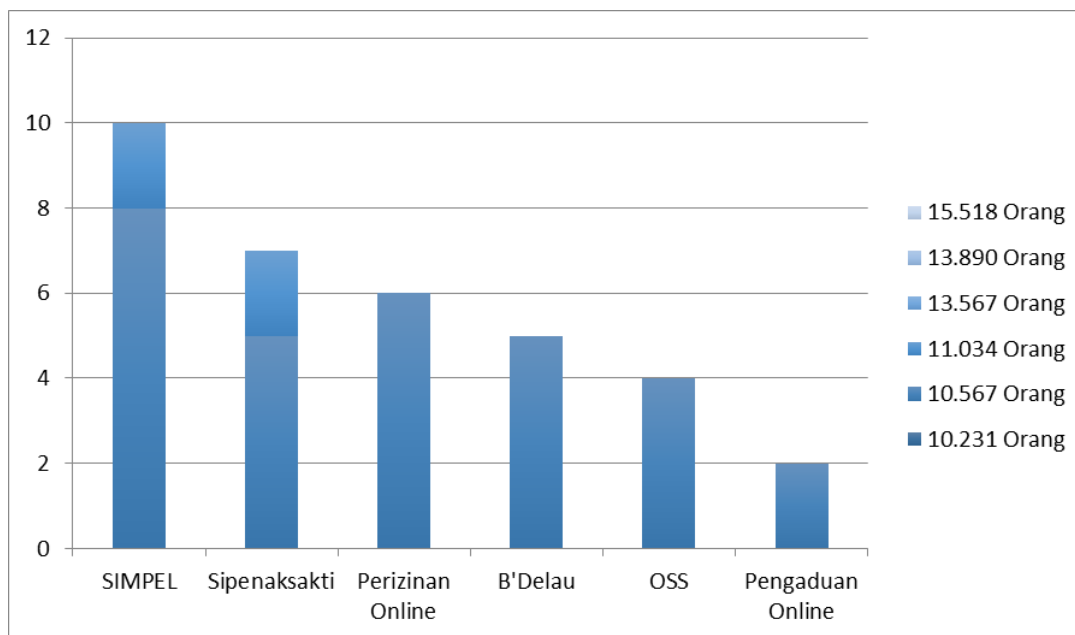
Dalam hal ini berarti bagaimana kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan *website/aplikasi* pemerintah. Keamanan informasi pengguna sudah pasti menjadi hal utama yang harus dilindungi oleh pemerintah. Banyaknya informasi

pribadi yang mungkin dimasukkan ke dalam *website/aplikasi* untuk proses otentikasi harus diarsipkan dengan aman. Salah satu faktor yang dapat menyebabkan rendahnya penggunaan *e-government* adalah kepercayaan publik (Nulhusna et al., 2017) Tidak hanya itu, keterbukaan informasi yang disajikan oleh pemerintah di dalam *website* maupun aplikasinya juga menjadi salah satu hal yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Penggunaan sistem *e-government* sendiri dapat membantu pemerintah dalam pengambilan keputusan secara transparan. Pemerintah akan menawarkan kesempatan untuk masyarakat agar berpartisipasi langsung dalam pengambilan keputusan yang akan dikumpulkan lewat suatu forum maupun komunitas *online*. Layanan publik yang ada harus bersifat terbuka dan transparan terhadap publik. (Rumimpunu., 2021) Pelayanan yang dilakukan secara *online* dapat mengurangi terjadinya tindakan maladministrasi seperti penyimpangan prosedur, pungli, dan lain sebagainya. Masyarakat harus dapat mengakses informasi mengenai kinerja pemerintah untuk meminimalisir terjadinya tindakan pemerintah yang melenceng dari peraturan maupun kode etik yang ada. Meningkatkan informasi untuk masyarakat tentu dapat mempengaruhi persepsi publik terhadap kepercayaan informasi yang disediakan oleh pemerintah. Derajat kedekatan informasi antara masyarakat dengan pemerintah membuat pengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat.

Untuk itu diharapkan pemerintah bisa terus menjaga kepercayaan masyarakat Indonesia dengan selalu menjaga sistem *website* dalam menyimpan data pribadi yang mungkin harus di upload oleh pengguna layanan di *website* serta terus mengirimkan informasi-informasi secara terbuka agar mengurangi berita hoax yang ada. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, penerapan *electronic government (e-government)* pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pemberian pelayanan di Provinsi Riau mengenai kepercayaan masyarakat masih terbilang harus ditingkatkan. Hal tersebut dapat dilihat dari transparansi layanan, kecepatan layanan, bebas dari yang namanya korupsi, serta kemudahan didalam berkomunikasi mengenai *electronic government (e-government)* kepada masyarakat.

**GRAFIK JUMLAH AKSES APLIKASI/ BULAN 2024**



Dari grafik diatas bisa di lihat bahwa aplikasi SIMPEL lebih banyak masyarakat yang mengakses dibanding aplikasi yang lain yang ada di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau karena kemudahan Akses SIMPEL dirancang agar mudah digunakan oleh masyarakat dari berbagai latar belakang. Dengan tampilan antar muka yang sederhana dan ramah pengguna, masyarakat dapat mengajukan izin atau mengurus dokumen tanpa memerlukan bantuan pihak ketiga. Proses Cepat dan Transparan perizinan melalui SIMPEL lebih cepat karena mengurangi birokrasi manual. Selain itu, masyarakat dapat memantau status pengajuan izin mereka secara real-time, sehingga meningkatkan transparansi pelayanan. Hemat Waktu dan Biaya aplikasi ini menghilangkan kebutuhan untuk datang langsung ke kantor DPMPTSP. Hal ini menghemat waktu, biaya transportasi, dan potensi biaya lain yang tidak perlu. Adanya Panduan dan Bantuan Teknis aplikasi ini menyediakan panduan lengkap bagi pengguna baru serta layanan bantuan teknis jika terjadi masalah. Hal ini mempermudah masyarakat untuk memahami dan menggunakan aplikasi dengan baik. Dengan fitur dan keunggulan ini, SIMPEL menjadi pilihan utama masyarakat dibandingkan aplikasi lain di DPMPTSP Provinsi Riau.



### 3. Reliabilitas

*Website/aplikasi* pemerintah merupakan suatu media yang diharapkan dapat diakses setiap saat. Namun, akses dalam *website/aplikasi* ini kemungkinan dapat terkendala dikarenakan jaringan maupun *server* situs yang dituju mengalami kondisi yang tidak baik. Dalam hal ini reliabilitas merupakan kelayakan maupun kecepatan *website/aplikasi* terhadap kemampuan masyarakat untuk mengaksesnya. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah harus melakukan perbaikan dalam sistemnya agar masyarakat bisa menggunakan *aplikasi/website* dengan nyaman tanpa ada kendala apapun. Diperlukan inisiatif tersendiri dari instansi pemerintah yang ada untuk mengalokasikan sejumlah anggarannya dalam mengembangkan sistem *government* seperti standarisasi, keamanan informasi, otentikasi dan berbagai aplikasi dasar yang memungkinkan interoperabilitas antar situs secara andal, aman, dan terpercaya. (Mahmud, 2023)

Implementasi penggunaan sistem *e-government* di Indonesia masih didominasi oleh *website-website* resmi milik pemerintah kabupaten, provinsi, maupun kota. Dalam hal ini penggunaan *website* pemerintah juga masih belum optimal dari segi kualitas maupun kuantitas penerapannya. Pelayanan yang ada juga masih belum ditunjang oleh sistem manajemen dan proses kinerja yang efektif karena keterbatasan Sumber Daya Manusia dalam menggunakan teknologi *e-government*. Adanya keterbatasan dalam titik penyebaran internet juga menjadi hal yang dapat menghambat pelaksanaan *e-government*.

Hal ini juga menunjukkan bahwa pemerintah masih kurang siap untuk bertransformasi menjadi pemerintahan digital. Kurangnya penyebaran akses internet di masyarakat dapat menyebabkan informasi pemerintah yang ada terlambat untuk diterima oleh masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah bukan hanya harus memperhatikan unsur utama dalam pelaksanaan sistem *e-government* namun harus diimbangi oleh peningkatan sarana dan prasarana sebagai unsur pendukung *e-government* di lingkungan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, penerapan *electronic government (e-government)* pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pemberian pelayanan di Provinsi Riau mengenai reliabilitas masyarakat masih terbilang harus ditingkatkan. Hal tersebut dapat dilihat dari ketersediaan *system*, keakuratan data, keamanan data, dukungan teknis serta penyelesaian masalah mengenai *electronic government (e-government)* kepada masyarakat.

#### 4. Dukungan Kepada Masyarakat

*Website/aplikasi* yang dibuat pemerintah memiliki salah satu fungsi utama yaitu untuk berkomunikasi bersama masyarakat publik. Ada 3 (tiga) kelas pengembangan *e-government* melalui layanan aspirasi masyarakat (Lestari et al., 2019), yaitu *publish*, *interact* dan *transact*. *Publish* merupakan hal paling utama yang harus dijadikan langkah awal dalam pengembangan *e-government*.

Hal ini dikarenakan segala informasi yang ada harus dipublikasikan kepada masyarakat secara luas. Selanjutnya yaitu *interact* yang merupakan poin penting yang harus melibatkan masyarakat. Hal ini dikarenakan pentingnya interaksi antara pemerintah dan masyarakat dalam sebuah *website/aplikasi*. Pemerintah akan menyediakan forum tempat masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit yang berkepentingan, baik secara langsung (*chatting*) maupun tidak langsung (*e-mail*). Terakhir yaitu transaksi, dalam hal ini aplikasi harus memiliki sistem keamanan yang baik untuk keamanan dalam hal perpindahan uang serta hak-hak privasi masyarakat sebagai pihak yang bertransaksi dapat terlindungi dengan baik.

Menurut (Utama, 2020) *website* pemerintah harus memiliki sistem *helpdesk* untuk menangani permasalahan masyarakat, jika mengalami kesulitan dalam mengakses fitur dalam *website*. Para pemberi pelayanan memiliki peran yang penting dalam aspek ini, mereka harus memberikan respon yang baik untuk masalah yang diajukan oleh masyarakat. Interaksi yang berlangsung antara pemberi layanan dan masyarakat menjadi salah satu penentu keberhasilan jalannya *e-government* di Indonesia. Namun terkadang respon yang lambat terhadap masalah pengaduan dalam *website* masih sering terjadi. Adanya fitur *helpdesk* (pengguna dan penyedia layanan untuk memberikan solusi terkait berbagai masalah teknik maupun non teknis).

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, penerapan *electronic government (e-government)* pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pemberian pelayanan di Provinsi Riau mengenai dukungan kepada masyarakat masih terbilang harus ditingkatkan. Hal tersebut dapat dilihat dari peningkatan digital, dukungan teknis yang *responsive*, infrastruktur yang memadai, dan transparansi dan keamanan serta kolaborasi kepada masyarakat mengenai *electronic government (e-government)* kepada masyarakat.

## PENUTUP

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan dalam Penerapan *Electronic Government (e-Government)* Pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau yang mengacu pada indikator-indikator penelitian yaitu aspek penting penunjang keberhasilan *electronic government (e-government)*, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan berbasis online pada aplikasi sistem informasi manajemen pelayanan (SIMPEL) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau cukup efektif. Dilatar belakangi oleh permasalahan terindikasi kurangnya keterbukaan dalam proses tindak lanjut yang dimana masyarakat sering kali tidak mendapatkan informasi yang jelas, terindikasi kurangnya koordinasi antar unit bidang, terindikasi kendala teknis pada pelayanan *online*. Dalam penelitian ini adalah implementasi SIMPEL Provinsi Riau meneliti pelayanan SIMPEL dengan menganalisis Efisiensi (*Efficiency*), Kepercayaan (*Trust*), Reliabilitas (*Reliability*), Dukungan Kepada Masyarakat (*Citizen Support*). Hasil penelitian ini diharapkan pelayanan berbasis *online* berjalan meningkat. Di Provinsi Riau pelaksanaannya SIMPEL versi kedua dan Kota Pekanbaru sebagai permulaan dari manual ke beberapa hal sebagai berikut:

1. Dalam penerapan *electronic government (e-government)* pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pemberian pelayanan di Provinsi Riau mengenai efisiensi masyarakat masih terbilang harus ditingkatkan. Hal tersebut dapat dilihat dari penghematan waktu, penyederhanaan proses, pemahaman cara menggunakan aplikasi, dan akses informasi yang lebih mudah mengenai *electronic government (e-government)* kepada masyarakat.

2. Pada penerapan *electronic government (e-government)* pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pemberian pelayanan di Provinsi Riau mengenai kepercayaan (*Trust*) masyarakat masih terbilang harus ditingkatkan. Hal tersebut dapat dilihat dari transparansi layanan, kecepatan layanan, bebas dari yang namanya korupsi, serta kemudahan didalam berkomunikasi mengenai *electronic government (e-government)* kepada masyarakat.

3. Pada bidang penerapan *electronic government (e-government)* pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pemberian pelayanan di Provinsi Riau mengenai reliabilitas masyarakat masih terbilang harus ditingkatkan. Hal tersebut dapat dilihat dari ketersediaan *system*, keakuratan data, keamanan data, dukungan teknis serta penyelesaian masalah mengenai *electronic government (e-government)* kepada masyarakat.

4. Dalam penerapan *electronic government (e-government)* pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pemberian pelayanan di Provinsi Riau mengenai dukungan kepada masyarakat masih terbilang harus ditingkatkan. Hal tersebut dapat dilihat dari peningkatan digital, dukungan teknis yang *responsive*, infrastruktur yang memadai, dan transparansi dan keamanan serta kolaborasi kepada masyarakat mengenai *electronic government (e-government)* kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, U., Publik, J. A., Ilmu, F., Dan, S., Politik, I., & Sriwijaya, U. (2024). *Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1 Administrasi Publik Oleh:*
- Armando, G., Solihin, M., & Pratiwi, A. (2019). *IMPLEMENTASI PROGRAM E-GOVERNMENT KECAMATAN BATAM KOTA TAHUN 2018 PENDAHULUAN Di era globalisasi seperti sekarang ini yang telah membuat kehidupan masyarakat lebih simple dan lebih mudah adalah teknologi informasi dan komunikasi . Dengan adanya kemudahan-. 3(1), 77–88.*
- Hunta, R. F. (2023). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) DI KABUPATEN BONE BOLANGO PROVINSI GORONTALO. IPDN.*
- Marselia Ningrum, V. (2022). Implementasi Kebijakan E-Government Pada Pelayanan Perizinan Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas. *Ipdn*, 1–12.
- Maysara, M., & Asari, H. (2021a). Inovasi Pelayanan Publik melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (Siapi) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3(September), 215–226. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i3.290>
- Maysara, M., & Asari, H. (2021b). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SIAPI) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik*, 3(3), 215–226.
- Nur, E. (2014). Penerapan E-Government Publik Pada Setiap Skpd Berbasis

- Pelayanan Di Kota Palu. *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik*, 18(3), 123749.
- Prafitri, N. (2023). Inovasi Pelayanan Publik: Penerapan Sistem Informasi Manajemen Perizinan Online Di Kabupaten Lebak. *Majalah Ilmiah Dinamika Administrasi*, 20(1), 11–24.
- Sari, I. P., & Marefanda, N. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan berbasis Online Single submission di DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat. *Musamus Journal of Public Administration*, 5(2), 242–255. <https://doi.org/10.35724/mjpa.v5i2.5011>
- Savinatunazah, V. (2019). Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Adminisitrasi Negara*, 6(2), 70–77.
- Simangunsong, J. (2010). PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT DI INDONESIA Oleh : Jumadi Simangunsong. *MTI-Ilmu Komputer-UII Www.Binarynow.Com*, 1–25.
- Suhaeman, I., Haerana, H., & Riskasari, R. (2022). Inovasi Pelayanan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai. *Jurnal Administrasi Publik*, 13(1), 92–102. <https://doi.org/10.31506/jap.v13i1.15395>
- Susianawati, & Rahaju, T. (2018). Analisis Kesiapan Inovasi Layanan Sistem Informasi Manajemen Dan Pelayanan Perizinan Elektronik (Simppel) Di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Tuban. *Publika*, 6(5), 1–7.
- Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212–224. <https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>