

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI SISTEM *MOBILE ELKTRONIK* (SIMOLEK) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEKANBARU**

Oleh:

**Fadhly Usman**

**Pembimbing: Zulkarnaini**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Riau  
Kampus Bina Widya Panam, Pekanbaru 28293, Telp/Fax (0761) 63277

**ABSTRACT**

*Implementation of public services through the Mobile Elektronik (SIMOLEK) system at the One Stop Service Integrated Service Office (DPMPTSP) Pekanbaru City is implemented to improve the quality of public services (licensing and non-licensing services) by providing the simplification of the system and improving access to services so it is expected to encourage community / business actors to manage licensing according to specification and requirement as legality in conducting business activities.*

*In this research, the concept of the theory used refers to the theory of public service proposed by Dwiyanto (2006) suggests four criteria that can be used to assess the bureaucracy (organization) in providing excellent public services, namely public accountability, responsiveness, service orientation, and efficiency service. This research uses qualitative approach with descriptive method in describing the research result. Data collection techniques include interviews, observation and documentation studies.*

*The results of the research show the implementation of public service through the Mobile Elektronik (SIMOLEK) system at the One Stop Service Integrated Service Office (DPMPTSP) Pekanbaru City, the giver and service system has been running well proven by the transparency of service, openness in the availability of information related to licensing services and non permissions needed by the community and accessible to facilitate the community in terms of business licensing online. However, the output (result) in pushing the target group (users of the service) has not been running optimally, the users of the services using SIMOLEK, dated January 5, 2018 there are 105 users who perform the installation of electronic mobile devices, while issuing licenses as legality of business activities (target group) reaching 3,500-4,000 every year. The low service users use SIMOLEK due to the low socialization directly to the target group (business actors) related to electronic mobile services (SIMOLEK) that impact the ignorance and doubt the community / service users to the service.*

**Key Words: Public Service, Public Accountability, Responsiveness, Service Orientation, Service Efficiency.**

## PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam era otonomi daerah bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, untuk itu pemerintah telah melakukan berbagai langkah kebijakan antara lain melalui peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang pedoman peningkatan pelayanan terpadu satu pintu dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 tahun 2008 tentang pedoman organisasi dan tata kerja unit pelayanan perizinan terpadu di daerah yang esensinya memberikan kewenangan kepada Pemerintah Daerah Propinsi, Kabupaten dan Kota untuk membentuk perangkat daerah berupa lembaga pelayanan perizinan sebagai penyelenggara pelayanan terpadu satu pintu di daerah.

Penyelenggaraan pelayanan publik dan perbaikan iklim investasi di daerah, khususnya di Kota Pekanbaru dibidang pelayanan perizinan, maka berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2008 di bentuklah suatu Badan Pelayanan Terpadu yang merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah penyelenggara pelayanan terpadu satu pintu (*one stop service*) yang efektif berjalan pada tanggal 5 Januari 2009.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru sebelumnya bernama Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada tahun 2008 mengalami perubahan susunan dan struktur sesuai Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No. 9 Tahun 2008, maka pada januari 2014 resmi menjadi Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Kota Pekanbaru, dan mengalami perubahan menjadi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Pekanbaru pada tahun 2016, dibentuk berdasarkan Peraturan Walikota

Pekanbaru Nomor 109 Tahun 2016, tanggal 30 September 2016.

DPMPTSP Kota Pekanbaru sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah merupakan peyelenggara pelayanan terpadu satu pintu (*one stop service*) untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah Kota Pekanbaru dalam bidang pelayanan perizinan dan non perizinan dengan visi “Terwujudnya Pekanbaru Menjadi Kota Tujuan Investasi Melalui Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Prima” melalui prinsip kerja koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi, keamanan dan kepastian, dengan motto pelayanan yang diusung DPMPTSP Kota Pekanbaru yaitu, ‘SIMPATIK’ (Sederhana, Integrasi, Mudah, Pantas, Akuntabel, Transparan, Inovasi, Kepastian).

Pelayanan prima yang diberikan DPMPTSP Kota Pekanbaru tersebut dibuktikan dengan diterimanya penghargaan/predikat prestasi dalam pencapaian pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah pusat, dan menjadi ‘catatan’ serta kebanggaan bagi DPMPTSP Kota Pekanbaru khususnya dan pemerintah Kota Pekanbaru. Berikut kategori penghargaan yang diterima Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, diantaranya yaitu:

- a) Role model penyelenggara pelayanan publik katagori sangat baik dari Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, tanggal 2 Maret 2017.
- b) Investment Award sebagai Nominee dan juga meraih Peringkat 3 (tiga) Peyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal untuk tingkat Kota Seluruh Indonesia tahun 2016.
- c) Predikat Kepatuhan Standar Pelayanan Publik UU 25 Tahun

2009 tentang Pelayanan Publik dari OMBUDSMAN RI tanggal 18 Juli 2014.

- d) Investment Award sebagai Nominee dan juga meraih Peringkat 3 (tiga) Peyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal untuk tingkat Kota Seluruh Indonesia pada tanggal 7 Oktober 2014.
- e) Reward/Penghargaan tertinggi dalam bidang pelayanan Publik diberikan oleh Pemerintah RI kepada DPMPTSP Kota Pekanbaru pada Tahun 2010 atas kinerja di bidang Pelayanan Publik.

DPMPTSP Kota Pekanbaru terus berupaya meningkatkan kualitas layanan

yang lebih prima, dengan didelegasikan wewenang dalam menyelenggarakan tugas dan fungsi pelayanan publik (perizinan dan non perizinan) dengan didelegasikannya sebanyak 107 jenis pelayanan perizinan dan non perizinan pada tahun 2017 yang pada tahun sebelumnya 2016 sebanyak hanya sebanyak 63 jenis pelayanan perizinan dan non perizinan, salah satu jenis pelayanan perizinan jumlah pengguna jasa layanan terbanyak adalah pelayanan perizinan usaha perdagangan Berikut jumlah penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kota Pekanbaru yang diterbitkan DPMPTSP Kota Pekanbaru selama kurun waktu 5 tahun terakhir.

**Tabel 1**  
**Penerbitan SIUP Oleh DPMPTSP Kota Pekanbaru**  
**Berdasarkan Jenis SIUP, Tahun 2013 - September 2017**

Tahun	Surat Izin Usaha Perdagangan			Jumlah SIUP
	SIUP Kecil (Rp. 0-500 Juta)	SIUP Menengah (Rp. 500 Juta-10 Miliar)	SIUP Besar (Rp. 10 Miliar Keatas)	
2013	2.888	959	52	3.899
2014	2.527	1.124	112	3.763
2015	2.297	951	140	3.388
2016	2.611	1.106	110	3.827
September 2017	1.751	814	54	2.619

*Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, 2017*

Dari tabel 1 diatas, diketahui bahwa penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dengan masa berlaku untuk 5 tahun, dikeluarkan DPMTSP Kota Pekanbaru Pintu Kota Pekanbaru, terdiri dari 3 jenis SIUP yang dikelompokkan berdasarkan penyertaan modal dalam usaha perdagangan, yaitu untuk jenis SIUP besar atau modal usaha diatas Rp. 10 miliar terus mengalami pertambahan dengan total investasi ekonomi atau sebanyak 468 jenis usaha besar (seperti; supplier barang dan jasa/ usaha elektronik, mobil) di Kota Pekanbaru.

DPMPTSP Kota Pekanbaru terus berupaya menyiapkan lembaga dan aparat yang handal (profesional, teruji dan terpercaya) dalam rangka menciptakan pelayanan yang prima guna mendorong dan memudahkan pemilik usaha dalam mengurus pelayanan perizinan, sehingga tercipta iklim usaha yang tertib dan kondusif sesuai dengan visi dan tujuan DPMPTSP Kota Pekanbaru dengan merumuskan Rencana Strategis Dinas yang dirumuskan menjadi delapan point penting yakni;

- a. Penyederhanaan sistem pelayanan

- b. Penerapan sistem informasi dalam pelayanan perizinan dan non perizinan.
- c. Menyiapkan sarana dan prasarana pelayanan penunjang operasional lembaga.
- d. Melakukan kegiatan yang berkaitan dengan peningkatan kemampuan Sumber Daya Manusia.
- e. Melibatkan seluruh pegawai untuk berperan serta dalam rangka penerapan prinsip-prinsip *Good Governance*.
- f. Memberikan kemudahan pelayanan terkait investasi.
- g. Melibatkan pelaku usaha/investor dalam perumusan kebijakan.
- h. Pengawasan pelaksanaan penanaman modal sesuai dengan regulasi yang berkaitan dengan pelayanan dan penanaman modal.

Untuk terus meningkatkan dan mendorong masyarakat mengurus pelayanan perizinan dan nonperizinan serta meningkatkan investasi ekonomi di Kota Pekanbaru, DPMPTSP Kota Pekanbaru terus rencana strategis, melalui penyederhanaan sistem pelayanan dan penerapan sistem informasi dalam pelayanan perizinan dengan berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam hal pengurusan perizinan, terobosan baru yang diterapkan DPMPTSP Kota Pekanbaru dengan menggunakan sistem *mobile elektronik*

atau Sistem Manajemen Perizinan Mobile Elektronik, dikenal dengan istilah 'SIMOLEK'.

Sistem *mobile elektronik* mulai diterapkan pada akhir tahun 2016 dengan tujuan agar masyarakat Kota Pekanbaru yang akan mengurus perizinan usahanya secara online, guna 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.

Aplikasi sistem informasi manajemen perizinan elektronik dengan menggunakan sistem *mobile elektronik* memiliki 2 (dua) aplikasi yaitu:

- a. Aplikasi 'SIMOLEK' (bisa diakses masyarakat/publik).
- b. Aplikasi 'SIMOLEK BAP (hanya bias diakses oleh petugas DPMPTSP Kota Pekanbaru).

Ketersediaan informasi pada sistem informasi manajemen perizinan elektronik dengan menggunakan sistem *mobile elektronik*, meliputi beberapa menu, yaitu; tracking perizinan, tracking menggunakan QR barcode, registrasi, informasi persyaratan perizinan, alur perizinan, pengaduan online, hubungi kami, kalkulator retribusi.

**Gambar 2**  
**Menu Informasi dan Pelayanan Perizinan Mobile Elektronik (SIMOLEK)**  
**DPMPTSP Kota Pekanbaru**



(Sumber: DPMPTSP Kota Pekanbaru, 2017).

Dari gambar 2 terdapat 7 (tujuh) informasi dan/atau pelayanan yang disediakan DPMPTSP kepada pengguna jasa layanan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile Elektronik atau Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK) yaitu; menu tracking perizinan, menu tracking menggunakan QR Code, menu registrasi, menu informasi persyaratan perizinan, menu alur perizinan, menu hubungi kami, menu pengaduan online, dan menu kalkulator retribusi.

Program sistem *mobile elektronik* (SIMOLEK) dirancang DPMPTSP Kota Pekanbaru sebagai bentuk penerapan sistem informasi dalam pelayanan perizinan dan non perizinan yang memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan teknologi (*online*) sebagai suatu strategi penyederhanaan sistem pelayanan dan penerapan sistem informasi dalam pelayanan perizinan dan non perizinan yang dapat diakses secara *online* dengan tujuan mendorong dan memudahkan pemilik usaha dalam mengurus pelayanan perizinan dengan adanya penyederhanaan sistem pelayanan, penerapan sistem informasi dalam pelayanan perizinan dan non perizinan yang dapat diakses, dan memberikan kemudahan pelayanan terkait pelayanan perizinan dan non perizinan.

Salah satu bentuk program pelayanan publik yang diberikan DPMPTSP Kota Pekanbaru kepada masyarakat kota Pekanbaru/ pengguna jasa layanan, agar masyarakat dapat dengan mudah mengurus perizinan usahanya secara online dengan mengakses melalui aplikasi *smartphone*, namun, ranting/level (bintang) penggunaan aplikasi sistem *mobile elektronik* (SIMOLEK) yang diberikan masyarakat atau pengguna jasa layanan baru dengan nilai level/ranting (bintang) 3,5 atau pandangan/nilai masyarakat

tersebut antara cukup baik–baik (belum mencapai ranting/level 5 atau sangat baik). (Observasi terhadap aplikasi program SIMOLEK, tanggal 28 November 2017).

Selain itu, masih rendahnya penilaian masyarakat/ pengguna jasa layanan publik terhadap program pelayanan publik melalui sistem *mobile elektronik* (SIMOLEK). Hal ini dapat diidentifikasi dari ranting/level (bintang) sistem *mobile elektronik* (SIMOLEK) yang baru mencapai level bintang 3,5 atau dengan nilai antara cukup baik–baik. (Observasi terhadap aplikasi program SIMOLEK, tanggal 28 November 2017), yaitu belum memadainya sosialisasi pelayanan publik melalui sistem *mobile elektronik* (SIMOLEK). Hal ini dapat diidentifikasi seperti kutipan berita Kontrasriau.com, tanggal 21 Juli 2017 bahwa sistem SIMOLEK merupakan sistem informasi mobile elektronik, yang saat ini, Dinas DPMPTSP Kota Pekanbaru masih melakukan sosialisasi kepada masyarakat Kota Pekanbaru yang akan mengurus perizinan usahanya secara online dapat mengakses melalui aplikasi *smartphone*.

## **METODE**

Metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini mengandalkan hasil wawancara antara peneliti dengan informan, dengan pemilihan informan menggunakan teknik *snowball sampling* pada aparatur/ pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dan masyarakat/ pengguna jasa layanan. Informan penelitian yaitu Kepala Bidang Pendataan, Arsip dan Pengembangan Sistem, Kepala Seksi Seksi Pengembangan Sistem, Staf Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, Staf Pengembangan Sistem Mobile Elektronik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, dan masyarakat/ pengguna jasa

layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Data yang terkumpul melalui teknik pengumpulan data (wawancara, observasi, dan studi dokumentasi) kemudian dianalisa dan digambarkan melalui pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.

## HASIL

### A. Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Sistem *Mobile Elektronik* (SIMOLEK) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

Pelaksanaan pelayanan publik melalui sistem *Mobile Elektronik* (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, yaitu dengan membandingkan antara input dan output pelayanan (Dwiyanto, 2006:47-76).

#### 1. Akuntabilitas Publik

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.

Dari hasil penelitian tujuan sistem pelayanan *mobile elektronik* guna mendorong dan mempermudah masyarakat dalam hal perizinan usahanya secara online dengan mengakses melalui aplikasi smartphone (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 petunjuk 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. Loker pembayaran retribusi perizinan (bila ada) melalui bank Riau Kepri (observasi penelitian/ Surat Edaran Walikota Pekanbaru No. 686/ BPTPM/2014), terkait tindak lanjut surat dari Pimpinan Komisi Pemberantasan Korupsi terkait pencegahan korupsi.

## 2. Responsivitas Pelayanan Publik

Responsivitas merupakan pertanggung jawaban dari sisi yang menerima pelayanan atau masyarakat. Seberapa jauh masyarakat melihat penyelenggara pelayanan (DPMPSTP Kota Pekanbaru) bersikap tanggap terhadap permasalahan, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Responsivitas pelayanan publik sangat diperlukan, karna sebagai bukti kemampuan 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).

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/ 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).
- d. Petugas/ aparatur 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.

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 pelayanan, produk hukum, tarif retibusi, informasi lainnya berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi DPMPTSP Kota Pekanbaru.

### 3. Orientasi Pelayanan

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 kepuasan pengguna jasa layanan, yang dilaksanakan melalui pelayanan yang prima, salah satunya dengan melakukan penataan, penyederhanaan, dan penyempurnaan sistem dan prosedur pelayanan.

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

Sasaran pada penguatan kapasitas penyelenggaraan pelayanan secara internal dengan penyederhanaan sistem layanan, dan penyiapan standar operasional prosedur pelayanan. Standar Operasional 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.

#### 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 sistem pelayanan yang ditawarkan.

Tim Teknis (Petugas) Sistem Manajemen Perizinan Mobile Elektronik berjumlah 8 (delapan) orang, terdiri dari tenaga administrasi (admin) berjumlah 2 orang, programer aplikasi *mobile* berjumlah 1 orang, programer website

berjumlah 1 orang, programer jaringan berjumlah 2 orang, programer desain berjumlah 1 orang, dan programer multimedia berjumlah 1 orang

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 pengguna 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.

Dari hasil penelitian, 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. Namun, pengurusan atau pengguna jasa layanan yang menggunakan SIMOLEK terhitung sejak bulan Mei 2018 hingga pertanggal 5 Januari 2018 telah terdapat 105 pengguna yang melakukan instalasi perangkat mobile elektronik. Dari 105 tersebut baru sekitar sebanyak 10 persen pengguna yang melakukan pendaftaran perizinan secara online. Hal tersebut tentu saja masih jauh dari yang diharapkan dilihat dari angka penerbitan perizinan sebagai legalitas kegiatan usaha yang mencapai 3.500 - 4.000 Penerbitan SIUP setiap tahunnya.

## **B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Sistem *Mobile Elektronik* (SIMOLEK) Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.**

DPMPTSP Kota Pekanbaru memiliki tujuan dan sasaran mewujudkan Kota Pekanbaru sebagai gerbang investasi dengan target menjadi percontohan dalam

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 instalasi perangkat mobile elektronik.

Berdasarkan temuan penelitian terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi DPMPTSP Kota Pekanbaru dalam pelayanan publik melalui Sistem *Mobile Elektronik* (SIMOLEK), antara lain sebagai berikut :

### **1. Sosialisasi**

Sosialisasi yang dilaksanakan oleh DPMPTSP Kota Pekanbaru terkait aplikasi SIMOLEK masih melalui *website* DPMPTSP Kota Pekanbaru, dan media massa elektronik (portal berita online) yang belum bersifat kontinyu, sehingga sosialisasi tersebut belum menyeluruh dan mencapai sasaran dengan pelaku usaha skala kecil. Kurangnya sosialisasi dan penyuluhan secara

langsung kepada masyarakat pada setiap kecamatan Kota Pekanbaru dalam mengenalkan dan menjalankan aplikasi SIMOLEK, belum dilakukan dengan mengandeng aparatur pemerintahan pada setiap kecamatan di Kota Pekanbaru dalam mengenalkan dan menjalankan aplikasi SIMOLEK.

## **2. Perubahan Struktur Organisasi dan Pelimpahan Kewenangan**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dibentuk dengan dikeluarkannya 9 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 BPTPM resmi menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. Pembentukan DPMPTSP Kota Pekanbaru tidak lepas dari pembentukan lembaga sebelumnya yaitu Badan Pelayanan Perizinan Terpadu yang dibentuk pada akhir tahun 2013 dan beroperasi pada Januari 2014, Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 10 Tahun 2013.

Berdasarkan 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 BPTPM resmi menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru, dan juga mengalam perubahan struktur organisasi dan pelimpahan kewenangan penandatanganan perizinan dan non perizinan.

Dari hasil penelitian tercatat dalam kurun waktu 2 tahun 2015-2017 terjadi

perubahan pendelegasian wewenang, antara lain yaitu;

- 1) Tahun 2015, terdapat 105 pendelegasian wewenang perizinan dan non perizinan dari pemerintah Kota Pekanbaru kepada Kepala DPMPTSP Kota Pekanbaru (masih berbentuk badan, bernama BPTPM Kota Pekanbaru).
- 2) Tahun 2016, terdapat penambahan 2 pendelegasian wewenang, yaitu menjadi sebanyak 107 pendelegasian wewenang perizinan dan non perizinan dari pemerintah Kota Pekanbaru kepada Kepala DPMPTSP Kota Pekanbaru (Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 40 Tahun 2016 mengenai Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal)
- 3) Tahun 2017, terdapat penambahan 34 pendelegasian wewenang, yaitu menjadi sebanyak 141 pendelegasian wewenang perizinan dan non perizinan dari pemerintah Kota Pekanbaru kepada Kepala DPMPTSP Kota Pekanbaru (Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 118 Tahun 2017 mengenai Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal)

Pelimpahan kewenangan penandatanganan perizinan dan non perizinan yang belum sepenuhnya dan mengalami perubahan jumlah yang dilimpahkan kepada DPMPTSP Kota Pekanbaru menyebabkan dapat terjadi keterlambatan penerbitan perizinan yang telah ditetapkan dan disebabkan perlunya koordinasi dan transisi peraturan/

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan pelaksanaan pelayanan publik

melalui sistem *mobile elektronik* sebagai penguatan kapasitas organisasi dan penyederhanaan sistem yang bertujuan untuk mendorong pelaku usaha mengurus/memiliki izin sebagai legalitas dalam menjalankan usaha dengan memberi kemudahan masyarakat/pelaku usaha dalam hal perizinan usahanya secara online dengan mengaksesnya, dan manajemen sistem informasi bagi pengguna yang dapat mengetahui sejauh mana proses perizinan, misal apakah perizinan usahanya sudah sampai dimana, dan seberapa besar biayanya dapat mengakses melalui aplikasi smartphone sesuai dengan tuntutan lingkungan perkembangan teknologi. Namun, hasil dalam mendorong kelompok sasaran/ pelaku usaha belum berjalan optimal, pengguna jasa layanan yang menggunakan SIMOLEK terhitung sejak bulan Mei 2017 hingga pertanggal 5 Januari 2018 telah terdapat 105 pengguna yang melakukan instalalasi perangkat mobile elektronik sedangkan penerbitan perizinan sebagai legalitas kegiatan usaha (kelompok sasaran) mencapai 3.500 - 4.000 Penerbitan SIUP setiap tahunnya. Hal tersebut disebabkan masih rendahnya sosialisasi dan penyuluhan secara langsung kepada pelaku usaha terkait SIMOLEK.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Bungin. Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Kencana Preneda Media Group. Jakarta.
- Dwiyanto. Agus, dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Mewujudkan Good Governemca Melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Elittan Lena dan Lina Anatta. 2008. *Manajemen Strategi Operasi Teori dan Riset di Indonesia*. Alfabeta. Bandung.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gava Media.
- Lembaga Administrasi Negara. 2007. *Modul Manajemen Strategis dalam Proses Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Jakarta. LAN.
- Moleong J Lexi. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT Remaja Rosda Karya.
- Moenir. A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Napitupulu. Paimin. 2007. *Pelayanan publik dan Customer Satisfaction*. Alumni. Bandung.
- Nurhasyim. 2004. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. SESPANAS LAN. Jakarta.
- Parson. Wayne. 2005. *Public Policy: Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*. Prenada Media. Jakarta.
- Pasalong, Harbaini. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Pratikno. dkk. 2004. *Mengelola Dinamika Politik dan Sumberdaya Daerah*. S2 PLOD UGM bekerjasama dengan DEP DAGRI. Yogyakarta.

- Sinambela. Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasinya*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Setiyono. Budi. 2007. *Pemerintahan dan Manajemen Sektor Publik: Prinsip-Prinsip Manajemen Pengelolaan Negara Terkini*. Kalam Nusantara dan Universitas Diponegoro, Semarang: Indonesia.
- Sugandi, Yogi Suprayogi. 2011. *Administrasi Publik (Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia)*. Bandung. Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_ 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung.
- Suryani, Tatik. 2008. *Perilaku Konsumen (Implikasi Pada Strategi Pemasaran)*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Sutarno. 2012. *Serba Serbi Manajemen Bisnis*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Suwarno. Yogi. 2008. *Inovasi Di Sektor Publik*. STIA-LAN Press. Jakarta.
- Widodo. Joko. 2007. *Analisa Kebijakan Publik*. Bayu Media Publishing. Malang.
- Vontana, Avanti. 2009. *Innovate We Can ! Manajemen Inovasi dan Penciptan Nilai*. Jakarta. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Yogi. Suwarno. 2007. *Inovasi di Sektor Publik*. Rampai Administrasi Publik LAN. Jakarta.
- Dokumen:**
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Peningkatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah
- Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 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 118 Tahun 2017 mengenai Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal
- Website Resmi DPMPTSP Kota Pekanbaru (<http://www.dpmpptsp.pekanbaru.go.id>.)