

**OPTIMALISASI ADOPSI INOVASI PROGRAM SIMOLEK PADA DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA  
PEKANBARU**

**Oleh: Indri Islamiati**

**Pembimbing: Adianto**

Program Studi Administrasi Publik - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H. R. Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

***Abstract***

*The Mobile Service Management Information System (SIMOLEK) Program is one of the forms of the development of technological advances in the governance that implements smart city. SIMOLEK is an innovation technology service that is adopted to be able to provide ease of service licensing and non-licensing online that is connected to the online central system single submission (OSS). The purpose of this research is to know how the process of adoption of SIMOLEK Technology program services and to know what are the supporting and aspirational factors in the process of adoption of such innovations. This research uses purposive sampling and the type of qualitative research with a descriptive approach and the data needed both primary and secondary data obtained by observation techniques, interviews and documentation for further analysis. The results of this research show that: first, the process of innovation of the program of Mobile Service Management Information System (SIMOLEK) in the Office of Investment and integrated service of one door Pekanbaru running is not optimal. Second, the supporting factor to adopt the innovation of SIMOLEK program, namely good leadership, and motivation. The inhibitory factor is very lacking socialization, community trusts, and half implemented*

*Keywords: adoption innovation, service technology*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas pokok dan fungsi pemerintah yang terkena dampak dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Pelayanan publik yang berinovasi dengan memanfaatkan teknologi merupakan suatu upaya untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik serta dapat memberikan kepuasan dan dapat menjawab kebutuhan masyarakat. Salah satu perangkat daerah penyelenggara pelayanan publik yang terus berinovasi ialah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Pelayanan Terpadu Satu Pintu menurut Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 pasal 1 ayat (4) adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru terus melakukan inovasi sehingga berbagai jenis penghargaan yang diperoleh dinas menghantarkan instansi tersebut sebagai percontohan penyelenggaraan pelayanan publik se-Provinsi Riau. Sekaligus dapat menjadi percontohan baik di tingkat daerah maupun skala nasional karena telah memberikan pelayanan publik yang prima melalui inovasi-inovasi pelayanan yang di terbitkan oleh dinas ini. Inovasi yang dilakukan sebelum Sistem Informasi Mobile Elektronik diterbitkan, dinas memiliki suatu inovasi yang bernama Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL) namun, berfungsi hanya untuk kemudahan administrasi dalam dinas saja, sedangkan Sistem Informasi Mobile Elektronik (SIMOLEK) salah satu pelayanan yang diberikan oleh dinas berupa pelayanan *online* yang dapat di akses oleh masyarakat, dan merupakan pelayanan

yang di unggulkan oleh dinas tersebut. SIMOLEK merupakan inovasi pelayanan teknologi yang di adopsi oleh dinas dari pemerintah daerah lain untuk melakukan transformasi dari cara tradisional ke cara modern dengan mengadopsi suatu inovasi daerah lain yang dianggap baru yang mana inovasi tersebut dapat memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Pekanbaru dengan metode difusi dan modifikasi agar dapat diterapkan dan sesuai dengan kebutuhan dan sosial masyarakat Kota Pekanbaru.

Peraturan Walikota Pekanbaru No. 117 tahun 2017 tentang Prosedur dan Standar Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile, SIMOLEK adalah sebuah sistem pelayanan perizinan dan non perizinan yang dapat diakses melalui media telpon genggam yang memiliki sistem tertentu. SIMOLEK di adopsi dilatar belakangi dengan meningkatnya penggunaan perangkat digital sekarang ini, hampir semua transaksi dapat dilakukan dengan perangkat *mobile* elektronik. Tingkat masyarakat pengguna *smartphone* tersebut menjadi salah satu dasar atau acuan kepala dinas untuk melakukan adopsi SIMOLEK agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, mengurangi pelayanan secara tatap muka atau *face to face*, sehingga masyarakat dapat mengurus perizinannya di mana saja dan kapan saja secara *mobile*, di harapkan melalui SIMOLEK juga dapat meningkatkan angka investasi di Kota Pekanbaru, yang akhirnya akan berdampak kepada peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kota Pekanbaru.

Penelitian ini difokuskan pada optimalisasi Sistem Informasi Mobile Elektronik (SIMOLEK) yang di adopsi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dari Pemerintah Jawa Tengah yang dinilai merupakan salah satu pelayanan yang diunggulkan oleh dinas untuk dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi sehingga dapat meningkatkan investasi sehingga

meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Pekanbaru, dan dapat mewujudkan pekanbaru sebagai *smart city* dan madani melalui *smart government* dan *smart people*.

Dalam adopsi inovasi program SIMOLEK memiliki beberapa keterbatasan teknologi pelayanan sehingga belum berjalan dengan optimal. Kualitas pelayanan yang belum memenuhi seluruh kebutuhan masyarakat menjadi salah satu kendala dalam pelaksanaan SIMOLEK kepada masyarakat. Selain itu, jenis perizinan dan non perizinan yang belum disediakan secara lengkap dan detail belum dapat menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks terhadap pelayanan. Begitu juga dengan sosialisasi yang dilakukan masih kurang, sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya pelayanan menggunakan mobile yang dapat di akses di mana saja dan kapan saja yang telah disediakan oleh pemerintah, hal ini juga berdampak kepada kepercayaan masyarakat yang lebih memilih untuk mendapatkan pelayanan manual dari pada pelayanan *online* dikarenakan belum memiliki pemahaman terhadap SIMOLEK.

### **Rumusan Masalah**

Penelitian ini setidaknya mengajukan dua pertanyaan:

1. Bagaimana optimalisasi adopsi inovasi program SIMOLEK pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat optimalisasi adopsi inovasi program SIMOLEK pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru?

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah di atas sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis optimalisasi adopsi inovasi program

SIMOLEK pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat optimalisasi adopsi inovasi program SIMOLEK pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

### **Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini terdiri dari manfaat praktis, akademis dan teoritis yang dijelaskan sebagai berikut:

- a. **Manfaat Praktis**  
Penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan masukan dan koreksi bagi pihak berwenang dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru khususnya bidang pelayanan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat melalui optimalisasi adopsi inovasi program SIMOLEK.
- b. **Manfaat Akademis**  
Penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah referensi kepustakaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya Program Studi Ilmu Administrasi Publik, serta menjadi rujukan bagi penulis-penulis berikutnya yang membahas permasalahan yang sama.
- c. **Manfaat teoritis**  
Penelitian ini diharapkan dapat memacu perkembangan penelitian dibidang administrasi publik, terutama untuk pengembangan teori-teori inovasi pelayanan publik.

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **Konsep Pelayanan Publik**

Menurut **Sinambela dalam Prawira (2014)** adalah 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. Sedangkan menurut **Boediono dalam Hisbani, N. A., Karim, M., & Malik (2015)** pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi atau lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang tidak berorientasi pada laba (profit). Pelayanan publik dapat diartikan pula sebagai pemenuh keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara.

### **Konsep Inovasi**

Inovasi dijelaskan oleh **Galbraith dalam Prawira (2014)** sebagai suatu proses dari penggunaan teknologi baru kedalam suatu produk sehingga produk tersebut mempunyai nilai tambah. Inovasi dapat dilakukan pada barang, pelayanan, atau gagasan-gagasan yang diterima oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru, sehingga mungkin saja suatu gagasan telah muncul di masa lampau, tetapi dapat dianggap inovatif bagi konsumen yang baru mengetahuinya.

**Albury dalam Adianto (2018)** secara lebih sederhana mendefinisikan inovasi sebagai *new ideas that work*. Ini berarti bahwa inovasi berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat. Inovasi dengan sifat kebaruannya harus mempunyai nilai manfaat. Sifat baru dari inovasi tidak akan berarti apa-apa apabila tidak diikuti dengan nilai kemanfaatan dari kehadirannya. Selanjutnya Albury secara rinci menjelaskan bahwa: "*Successful innovation is the creation and implementation of new processes, products, services, and methods of delivery which result in significant improvements in outcomes efficiency, effectiveness, or quality*".

### **Konsep Adopsi Inovasi**

**Samsudin dalam Flora K.Sinurat (2016)** mengemukakan bahwa adopsi merupakan suatu proses yang diawali dari adanya ide atau gagasan dari satu pihak yang disampaikan kepada pihak kedua sehingga masyarakat menerima ide tersebut

sebagai pihak kedua. Pendapat ini memberikan pemahaman bahwa ketika seseorang mendapatkan informasi tentang inovasi hingga memutuskan untuk mengadopsi inovasi tersebut, individu tersebut akan melalui beberapa langkah atau proses. Langkah dan proses yang dilalui merupakan bentuk penerimaan pada sistem sosial atau adopsi inovasi yang telah dikenalkan.

### **Slamet Margono (2003)**

menyampaikan proses adopsi ialah proses yang berlangsung sejak pertama kali individu tersebut mengadopsi (menerima, menerapkan, menggunakan hal baru itu). Penerimaan atau penolakan suatu inovasi adalah keputusan yang dibuat oleh seseorang. Untuk mengadopsi suatu inovasi, diperlukan jangka waktu tertentu dari mulai seseorang mengetahui sesuatu yang baru hingga terjadi adopsi.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang bersifat analisis deskriptif. Penggunaan pendekatan studi kasus karena mendalami fenomena optimalisasi adopsi inovasi SIMOLEK. Adapun tujuan menggunakan analisis deskriptif untuk mengungkapkan dan menggambarkan fenomena dan fakta yang terjadi saat penelitian berlangsung dengan menyuguhkan apa yang sebenarnya terjadi tanpa menambah atau mengurangi.

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, Provinsi Riau.

### **Informan Penelitian**

Dalam penelitian ini digunakan informan yang mengetahui tentang program SIMOLEK dengan teknik *purposive sampling*. Antara lain sebagai berikut: Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, Kepala Bidang Pendataan,

Arsip dan Pengembangan Sistem, Kepala Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan, Staff Bidang Aplikasi dan Pengembangan Sistem Informasi, Staff Pelayanan Pengurusan Perizinan dan Pelayanan *online* (SIMOLEK), dan *User* pelayanan SIMOLEK.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan pada periode bulan Februari hingga Agustus 2019. Penelitian ini dilakukan secara bertahap dari observasi, pengumpulan data, serta dokumentasi dan wawancara, dengan beberapa informan yang telah dipilih oleh peneliti sebagai narasumber dalam penelitian ini.

### **Analisis Data**

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui analisis deskriptif yang berusaha menggambarkan data yang ada dari berbagai sumber dan menghubungkannya dengan fenomena-fenomena sosial serta menelusuri segala fakta yang berhubungan dengan permasalahan optimalisasi adopsi inovasi program SIMOLEK. Untuk analisis data dalam penelitian ini diawali dengan mengumpulkan data mentah yang telah di peroleh pada saat observasi, wawancara, dan survei.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Optimalisasi adopsi inovasi program SIMOLEK di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru**

Penelitian ini mengkaji tentang proses adopsi inovasi teknologi program SIMOLEK di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, penulis menggunakan teori yang dikemukakan oleh Rogers dalam bukunya yang berjudul *Diffusion of Innovations 5 Th Edition*, yang menyatakan bahwa adopsi inovasi merupakan proses mental dan proses perubahan perilaku yang

terjadi pada setiap individu atau kelompok untuk menerima dan menolak ide, gagasan, pengetahuan, teknologi, dan penemuan baru. Sebagai proses, adopsi inovasi mempunyai 5 tahapan, antara lain sebagai berikut:

#### **1. Tahap Pengetahuan**

Pada tahap pengetahuan, dinas mendapatkan informasi mengenai inovasi pelayanan baru yang mana informasi tersebut didapatkan melalui berbagai saluran komunikasi, media elektronik, media cetak, maupun komunikasi interpersonal yaitu melalui studi banding ke Provinsi Jawa Tengah, yang mana informasi tersebut juga dipengaruhi oleh karakteristik dalam pengambilan keputusan. Tujuan dari tahap pengetahuan ini ialah memberi pengetahuan dan menyadarkan aparatur dinas bahwa pentingnya untuk melakukan suatu pembaharuan pelayanan yang dapat memberikan manfaat dan kesejahteraan bagi masyarakat sesuai dengan perkembangan zaman.

#### **2. Tahap Persuasi**

Pada tahap persuasi ini, dinas melihat bahwa inovasi teknologi pelayanan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dalam pengurusan perizinan dan non perizinan melalui *smartphone*, sehingga masyarakat tidak perlu datang ke dinas untuk dapat mengurus perizinannya, maka dapat dilihat bahwa inovasi ini menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat sesuai dengan perkembangan zaman yang sudah canggih saat ini.

#### **3. Tahap Pengambilan Keputusan**

Pertimbangan dalam mengadopsi inovasi teknologi pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sangat dipengaruhi oleh pemimpin yang memiliki karakteristik berfikir ke arah masa depan. Tentu segala pertimbangan telah di lihat secara detail. Mulai dari melihat perkembangan zaman, sistem

sosial masyarakat yang telah berubah, kesiapan infrastruktur daerah yang mendukung yaitu jaringan internet yang telah bekerjasama dengan berbagai penyedia jaringan. Selain itu juga melihat peluang yang dapat ditimbulkan dari inovasi teknologi pelayanan tersebut,

#### 4. Tahap Implementasi

Hasil penelitian ini ialah pelaksanaan inovasi teknologi pelayanan program SIMOLEK di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru berjalan belum optimal. masih banyak masyarakat yang belum merasa puas dan belum terpenuhi kebutuhan pengurusan perizinan dan non perizinan miliknya melalui program SIMOLEK sehingga lebih memilih untuk mengurus perizinan miliknya dengan langsung datang ke dinas atau secara manual. Selain kepercayaan masyarakat yang masih minim, sosialisasi merupakan faktor yang sangat mempengaruhi berjalannya suatu inovasi. Tanpa sosialisasi, masyarakat tidak akan tahu dan beralih ke pelayanan yang menggunakan teknologi tersebut. Namun pada nyatanya sosialisasi yang dilakukan oleh dinas masih sangat minim.

Selain itu, masyarakat tidak mendapatkan bukti tertulis secara *online* bahwasanya mereka sudah teregistrasi secara *online*, karena menurut masyarakat bukti tersebut merupakan hal yang penting sebagai bukti untuk melakukan *claim* jika terjadi suatu hal yang tidak diinginkan. Selain itu, masyarakat banyak yang tidak tahu adanya pelayanan secara *online* melalui program SIMOLEK, hal ini menunjukkan bahwa masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh dinas tersebut.

Begitu juga dengan kualitas program SIMOLEK yang dinilai masyarakat jenis perizinan yang tertera pada program SIMOLEK tidak begitu lengkap dan detail hanya perizinan dan non perizinan yang general saja, serta menu pelayanan yang disediakan juga tidak lengkap sehingga masyarakat perlu kembali ke dinas untuk mendapatkan pelayanan secara manual. Hal ini tentu memperlihatkan bahwa program SIMOLEK belum berjalan dengan optimal.

#### 5. Tahap Konfirmasi

Walaupun penerapan SIMOLEK belum optimal, setelah dilakukan konfirmasi, dinas tetap mempertahankan inovasi SIMOLEK, agar tetap *survive* dinas terus melakukan *upgrade* menu pelayanan yang telah di rencanakan.

### 2. Faktor Pendukung dan Penghambat Optimalisasi Adopsi Inovasi Program SIMOLEK di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

#### a. Faktor Pendukung

##### 1). *Good Leadership*

##### (Kepemimpinan yang Baik)

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru adalah Kepala Dinas yang berfungsi sebagai penggerak dan juga sebagai kunci utama diterima atau tidaknya inovasi yang akan di adopsi. Kepala dinas akan selalu mengarahkan dan membimbing pegawai supaya dapat mengikuti proses inovasi yang diperkenalkan sehingga dapat diadopsi dinas yang dipimpinnya demi tujuan masa depan yang ingin dicapainya.

Selain itu, pimpinan secara rutin melakukan pengawasan langsung untuk meninjau proses berjalannya pelayanan

bersama dengan Walikota, sehingga jika pada saat itu terdapat masyarakat yang mengalami kesulitan dan hambatan pada saat mengurus perizinan dan non perizinan miliknya, maka akan langsung di selesaikan oleh kepala dinas, hal ini pimpinan menjalankan fungsinya yaitu mendiagnosa masalah yang dihadapi oleh klien dalam hal ini masyarakat.

## 2) Motivasi

Motivasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai faktor pendukung adopsi inovasi dapat dilihat dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal ialah dengan memberikan *reward* dan *punishment* kepada pegawai yang kreatif, inovatif dan senantiasa memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, seorang pegawai yang memiliki kebutuhan atas prestasi yang tinggi akan selalu berusaha untuk inovatif, serta menemukan cara yang baru yang lebih baik dan efisien dalam menyelesaikan tugas, sehingga dengan adanya *reward*, sifat inovatif pegawai akan semakin meningkat, dan *punishment* diberikan kepada pegawai yang melanggar beberapa aturan dan tata tertib dinas.

Faktor eksternal ialah visi misi Walikota Pekanbaru yaitu ingin mewujudkan Pekanbaru *smart city* menjadi faktor pendukung yang mendorong dinas untuk mengadopsi inovasi teknologi pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang baik dengan menggunakan teknologi, sehingga *smart city* akan dapat tercapai jika diterapkan dari pemerintah itu sendiri.

## b. Faktor Penghambat

### 1) Sosialisasi

Sosialisasi merupakan kegiatan penyuluhan kepada masyarakat mengenai program SIMOLEK, yang memberikan informasi dan pengetahuan kepada masyarakat serta menarik minat dan perhatian masyarakat untuk dapat menggunakan program SIMOLEK dalam mengurus perizinan dan non perizinannya.

Implementasi suatu inovasi berhasil atau tidak nya juga tergantung pada seberapa sering sosialisasi yang dilakukan oleh suatu dinas, tanpa adanya sosialisasi inovasi tidak akan dapat berjalan dengan baik.

Sosialisasi yang dilakukan dinas mengenai program SIMOLEK sangat kurang, salah satu faktor yang menghambat yaitu anggaran yang tidak memadai.

### 2) *Trust* Masyarakat

Kepercayaan (*trust*) dari masyarakat adalah kunci utama keberhasilan berjalannya suatu pelayanan pemerintah, jika masyarakat memiliki kepercayaan yang tinggi kepada pelayanan dari pemerintahnya, maka pelayanan yang diberikan juga berjalan dengan lancar, namun jika kepercayaan atau *trust* dari masyarakat belum tinggi, maka pelayanan dari pemerintah tidak dapat berjalan dengan lancar. Hasil penelitian ini ialah, dari 9 masyarakat, hanya 3 masyarakat yang percaya untuk menggunakan pelayanan secara *online* sedangkan 6 lainnya lebih memilih pelayanan secara manual.

### 3) *Half Implemented*

Faktor penghambat adopsi inovasi teknologi pelayanan yang terakhir yaitu implementasi program SIMOLEK masih pada tahap *half implemented* atau belum sempurna, dimana masih harus terus dilakukan *maintanance* dan *update* program agar akhirnya dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara menyeluruh.

## KESIMPULAN

1. Adopsi inovasi program SIMOLEK pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru belum berjalan dengan optimal. Sosialisasi yang dilakukan oleh dinas masih terbatas hanya pada sosial media dan *website* dinas saja, sedangkan sosialisasi yang bersifat pertemuan hanya dilakukan pada saat

- pertama kali SIMOLEK di luncurkan, dan jika masyarakat datang langsung ke dinas. Masyarakat yang lebih memilih dan percaya pelayanan secara manual di bandingkan dengan *online* dan masyarakat belum memahami alur atau Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan *online* karena kurangnya penjelasan dan pemahaman dari dinas. Banyak masyarakat yang harus datang kembali ke dinas untuk kembali mendapatkan akun baru nya di SIMOLEK karena keterbatasan menu pelayanan yang ada di SIMOLEK, seperti tidak adanya pengaturan sendiri dan jenis perizinan dan non perizinan yang tidak lengkap dan detail, sehingga harus kembali lagi ke dinas untuk mendapatkan pelayanan. Penerapan SIMOLEK masih perlu peningkatkan dari segi kualitas dan pemahaman staff dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Faktor pendukung optimalisasi adopsi inovasi program SIMOLEK di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dapat dilihat dari hasil penelitian bahwasanya yang menjadi pendukung proses adopsi ialah dinas memiliki *good leadership* (kepemimpinan yang baik) Faktor pendukung lainnya ialah motivasi yang berasal dari internal dan eksternal dinas. Selanjutnya faktor penghambat optimalisasi adopsi inovasi teknologi ini ialah sosialisasi yang dilakukan masih sangat kurang. *Trust* masyarakat terhadap pelayanan berbasis teknologi tersebut rendah, dan implementasi inovasi teknologi program SIMOLEK masih dalam kategori *half implemented* yang harus melakukan *update system* dan *maintanance* agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

## SARAN

1. Seharusnya sosialisasi di lakukan secara berkala dan terjadwal, bukan hanya di dunia maya, namun perlu menambah papan informasi mengenai alur pelayanan melalui program SIMOLEK (SOP), menyediakan brosur yang berisikan alur penggunaan program SIMOLEK. Membuat video tutorial penggunaan SIMOLEK yang dapat di akses di media sosial dan juga di tampilkan di layar dinas setiap hari.
2. Penerimaan dan penolakan masyarakat terhadap inovasi yang diberikan oleh pemerintah dapat ditingkatkan melalui sosialisasi langsung kepada masyarakat untuk dapat meningkatkan *trust* masyarakat, meningkatkan jadwal sosialisasi yang rutin, memberikan bukti secara langsung terhadap kemudahan, keunggulan, dan tingkat keamanan surat perizinan dan non perizinan milik masyarakat jika menggunakan pelayanan melalui program SIMOLEK tersebut sehingga hal ini dapat meningkatkan *trust* masyarakat terhadap inovasi pelayanan ini.
3. Kapasitas menu pelayanan yang tidak memadai akan berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dapat terus meningkatkan program SIMOLEK berdasarkan kebutuhan masyarakat dengan menggali secara detail jenis perizinan dan non perizinan yang dibutuhkan masyarakat saat ini, meningkatkan kecanggihan dan kualitas program dengan melakukan *update, maintanance* bahkan jika perlu studi banding kepada inovasi pelayanan lain yang lebih canggih, sehingga jika banyak masyarakat yang merasakan kebermanfaat dari program SIMOLEK yang sudah memadai, maka kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan *online* pun akan

semakin meningkat, sehingga akan semakin sedikit masyarakat yang memilih pelayanan secara manual, dan *half implemented* dapat teratasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adianto. 2018a. "Adopsi Inovasi Teknologi Bidang Perikanan Di Kawasan Minapolitan Desa Koto Mesjid Provinsi Riau." Universitas Gadjah Mada.
- Adianto, Muhadjir Darwin dan Susetiawan. 2018b. "Proses Adopsi Inovasi Lokal Terhadap Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Di Kawasan Minapolitan Desa Koto Mesjid Provinsi Riau." *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Kesejahteraan Sosial* Vol 07, No: 1–30.  
<https://ejournal.kemsos.go.id/index.php/SosioKonsepsia/article/view/1144>.
- . 2018c. "Success Factors for Smooth Innovation Adoption in Indonesia: A Case Study of Area, Community and Cultivator Traits in Koto Mesjid Village, Riau Province." *International Journal of Society, Development and Environment in the Developing World* 2(1): 15–27.
- Agustini, Maria. 2014. "Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Kubu Raya." 10(2).
- Albury, David. 2003. "Innovation in the Public Sector." *Discussion Paper*.
- Bekkers, Victor, and Lars Tummars. 2018. "Innovation in the Public Sector: Towards an Open and Collaborative Approach." *International Review of Administrative Sciences*.
- Budiati, Ayuning. 2010. *Improving E-government Implementation in Indonesia to Enhance the Government's Capacity to Serve*. Unpublished Research Report, MPPM, Department of Management. Melbourne: Monash University.
- Creswell, J. W. 2016. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Dayana dan Flora K.Sinurat,. 2016. "Komunikasi Penyuluhan Dan Adopsi Inovasi." *Jurnal Ilmu Sosial-Fakultas ISIPOL UMA* Vol. 04, N(ISSN: 2085-0328).
- Dharmanu, I. P. 2017. "Modernisasi Dan Inovasi Dalam Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Kota Denpasar." VII(2): 93–108.
- Dwikky, Kurniawan Achmad. 2015. "Inovasi Pelayanan Publik ( Studi Deskriptif Tentang Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan ( SIUP ) Di Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Kabupaten Lamongan )." 3: 167–76.
- Eny, Lestari. 2009. "Adopsi Inovasi Sebagai Faktor Yang Berprean Dalam Perubahan Sosial." *Jurnal AA'Power* No 9 Volum.
- Firmanda, G. 2015. "Novasi Pelayanan Publik Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya Melalui Unit Layanan Paspor (ULP) Margorejo Di Mall Maspion Square Surabaya." 3: 1–14.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik. Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hisbani, N. A., Karim, M., & Malik, I. 2015. "Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang." *Jurnal Administrasi Publik* 1.
- Holidin, Defny dkk. 2016. *Reformasi Birokrasi Dalam Transisi*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Idrus, Assegaf Chairunnisa. 2017. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kecepatan Adopsi Teknologi Biogas Oleh Peternak Sapi Potong Di Desa Timbuseng Kecamatan Polongbangkeng Utara Kabupaten Takalar." Universitas Hasanuddin.
- Isitiati, Fuandani. 2016. "Difusi Inovasi

- Dalam Kegiatan Komunikasi Pembangunan.” Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Nurcholis, Hanif. 2011. *Teori Dan Praktik: Pemerintahan Dan Otonomi Daerah (Edisi Revisi)*. Jakarta: Erlangga.
- Prawira, Maulana Arief. 2014. “Inovasi Layanan ( Studi Kasus Call Center SPGDT 119 Sebagai Layanan Gawat Darurat Pada Dinas Kesehatan Provisini DKI Jakarta ).” *Jurnal Administrasi Publik* 2 (4): 715–21.
- Gartika, Putri, Elisa. 2017. “Difusi Inovasi Program Pajak E-Filing (Studi Kualitatif Dengan Pendekatan Teori Difusi Inovasi Program Pajak e-Filing Kantor Radio Republik Indonesia Di Surakarta).” Universitas Muhamadiyah Surakarta.
- Rendra Eko Wismanua, Mohammad Nuh, Nurjati Widodo, dan Nana Abdul Aziz. 2018. “Model Inovasi Pemerintah Daerah Bidang Pelayanan Perizinan Dalam Mewujudkan Smart City (Studi Pendekatan Sistem Dinamik Pada Pemerintah Kabupaten Sragen).” *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)* 4(4): 369–76.
- Retnowati WD Tuti, Kurniasih Mufidayati, Mawar. 2018. “Inovasi Pelayanan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Dki Jakarta.” *Jurnal Konferensi Nasional*: 127–37.
- Rogers, E.M. 2003. *Diffusion of Innovations 5 Th Edition*. New York: Free Press.
- Saksono, Herie. 2018. “Kelurahan Silalas Sebagai Innovation Hub: Strategi Kompetitif Pemerintah Kota Medan Melalui Perangkat Kewilayahannya.” *Badan Penelitian dan Pengembangan Kementerian Dalam Negeri*: 105–24.
- Sari, Maria Agustini Permata. 2014. “Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Kubu Raya.” *Jurnal Borneo Administrator* 10 No. 2.
- Sihombing, Tunggul. 2016. “Public Service Innovation And Reform Towards Good Local.” *Global Journal of Politics and Law Research* 4(1): 64–72.
- Siti Fatonah dan Subhan Afifi,. 2008. “Difusi Inovasi Teknologi Tepat Guna Dikalangan Wanita Pengusaha Di Desa Kasongan Yogyakarta.” *Jurnal Ilmu Komunikasi*.
- Slamet Margono. 2003. *Membentuk Pola Perilaku Manusia Pembangunan*. Bogor: Institute Pertanian Bogor. IPB Press.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi Di Sektor Publik*. Jakarta: STIALAN Press.
- Voorberg WH, Bekkers VJ and Tummers LG. 2015. “A Systematic Review of Co-Creation and Co-Production: Embarking on the Social Innovation Journey.” *Public Management Review* 17(9): 1333–1357.
- Wahid, Rasyidin Abd. 2017. “Analisis Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.” Universitas Hasanuddin.
- Wuri, Rimbawati Pangestu,. 2016. “Inovasi Pelayanan One Stop Service ( Studi Peningkatan Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya ).” *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik* 4: 1–7.