

**IMPLEMENTASI PROGRAM SISTEM MOBILE ELEKTRONIK  
(SIMOLEK) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KOTA PEKANBARU**

**Oleh : Heslianty Manurung**

Email : [heslianty@gmail.com](mailto:heslianty@gmail.com)

**Pembimbing : Dr. Harapan Tua RFS, M.Si**

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 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

***Abstract***

*In order to improve the quality of licensing services in Pekanbaru City the Pekanbaru City Government through the Investment and Integrated One Stop Service Office, Presents the Electronic Mobile Licensing Service Management Information System (SIMOLEK), an Android-based information system for licensing and non-licensing services in Pekanbaru City. To continue to improve and encourage the community to take care of licensing and non-licensing services and increase economic investment in Pekanbaru City, DPMPTSP Pekanbaru City continues to have a strategic plan, through simplifying the service system and application of information systems in licensing services by trying to provide the best service to the community in terms of licensing. The phenomenon of this problem is that the implementation of the Electronic Mobile System Program (SIMOLEK) has not been maximized by the Pekanbaru City Investment and Integrated Services Office (DPMPTSP) and the lack of understanding and socialization of the community for the Electronic Mobile System (SIMOLEK) program. The purpose of this study was to determine the Implementation of the Electronic Mobile System Program (SIMOLEK) at the Investment Office and the One Stop Integrated Service in Pekanbaru City with a descriptive method, the data collected through observation and interviews. This research was conducted using the theory of Charles O Jones in Siti Erna consisting of Organizing, Interpretation and Application. The results of the study indicate that in the implementation of the SIMOLEK program in the Office of Investment and Integrated Services of One Door Pekanbaru City, it can be concluded that it is less optimal in terms of organizational indicators in the implementor of the lack of field experts and outreach to the community. Globalization of the Digital Era and Community Satisfaction are challenges in implementing the electronic mobile system (SIMOLEK) program at the Pekanbaru City Investment and Integrated Services Office.*

**Keywords :** *Implementation, Program, Electronic Mobile System.*

## PENDAHULUAN

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di Kota Pekanbaru Pemerintah Kota Pekanbaru melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Menghadirkan Sistem Informasi *Mobile Elektronik* (SIMOLEK) yaitu Sistem informasi yang berbasis Android untuk pelayanan perizinan dan non perizinan di 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 Kota Pekanbaru ada 141 jenis pelayanan perizinan dan nonperizinan yang dapat diakses melalui program Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK). Sebagai upaya perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan secara kelembagaan dan pemberdayaan aparatur. Sekaligus untuk mendukung percepatan pelayanan publik oleh aparatur Pemerintah. Untuk meningkatkan nilai investasi di kota Pekanbaru, Pemerintah kota (Pemko) Pekanbaru melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa program SIMOLEK adalah Sistem Manajemen Perizinan Mobile Eletronik yang merupakan sistem berbasis android untuk pengurusan perizinan di kota Pekanbaru. Sebuah layanan aplikasi yang ditujukan untuk memudahkan para investor memastikan proses perizinan yang mereka jalani berjalan sesuai dengan waktu dan biaya tanpa harus bersusah payah datang langsung ke kantor DPMPTSP. SIMOLEK ini

juga ditujukan untuk kemudahan mengakses proses perizinan yang berikan. Menyikapi masih banyaknya tempat usaha yang enggan mengurus perizinan diakui Jamil, hal ini merupakan pekerjaan rumah bagi DPM PTSP. Sebab itu pihaknya akan menjemput bola ke lapangan supaya pelaku usaha dapat mengurus perizinannya.

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. terlihat masih adanya keluhan masyarakat pengguna aplikasi

SIMOLEK yang sampai saat ini masih belum merasakan tujuan dan fungsi adanya program sistem manajemen perizinan online tersebut. Pengguna aplikasi SIMOLEK per tanggal 22 Mei 2019 sampai dengan 20 Mei 2020 dengan jumlah pengguna tertinggi pada tanggal 9 Desember 2019 jumlah total pengguna yang pernah melakukan instalasi 1.000+, masih rendahnya penilaian masyarakat/ pengguna jasa layanan publik terhadap program pelayanan publik melalui sistem mobile elektronik (SIMOLEK). Hal ini dapat diidentifikasi dari jumlah pengguna dan ranting/level (bintang) sistem mobile elektronik (SIMOLEK) yang baru mencapai level bintang 4.0 atau dengan nilai antara cukup baik-baik. (Observasi terhadap aplikasi program SIMOLEK, tanggal 28 February 2020), yaitu belum memadainya sosialisasi Program Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK). Namun tidak semua jenis perizinan bisa dilakukan secara online di SIMOLEK jenis perizinan yang bisa dilakukan di aplikasi SIMOLEK sebanyak 70 jenis perizinan dan masih terdapat jenis perizinan yang dilakukan secara manual.

dapat diidentifikasi seperti kutipan berita Kontrasriau.com, tanggal 21 Januari 2020 bahwa DPMPTSP Kota Pekanbaru masih melakukan sosialisasi kepada masyarakat Kota Pekanbaru yang akan mengurus perizinan usahanya secara online dapat mengakses melalui aplikasi smartphone.

Adapun beberapa Fenomena yang peneliti temukan yang tidak sesuai dengan harapan sehingga membuat peneliti tertarik melakukan penelitian ini antara lain.

1. Belum maksimalnya

Implementasi Program Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK) oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.

2. Kurangnya pemahaman dan sosialisasi terhadap masyarakat untuk program Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK).

Berdasarkan fenomena yang ditemukan, maka peneliti tertarik melakukan penelitian lebih lanjut yang dituangkan dalam karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul **“Implementasi Program Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru”**

#### **RUMUSAN MASALAH**

1. Bagaimana Implementasi Program Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru?
2. Apa saja Tantangan-tantangan dalam Implementasi Program Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru?

#### **KONSEP TEORI**

##### **1. Implementasi Program**

Program di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) didefinisikan sebagai rancangan mengenai asas-asas serta usaha-usaha yang akan dijalankan. Jones dalam (Arif Rohman, 2009) menyebutkan program merupakan salah satu komponen dalam suatu kebijakan. Program merupakan upaya yang berwenang untuk mencapai tujuan. Menurut Charles O. Jones dalam (Siti Erna, 2009) ada

tiga pilar aktivitas dalam mengoperasikan program yaitu:

#### 1. Pengorganisasian

Struktur organisasi yang jelas diperlukan dalam mengoperasikan program sehingga tenaga pelaksana dapat terbentuk dari sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas.

#### 2. Interpretasi

Para pelaksana harus mampu menjalankan program sesuai dengan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksana agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai.

#### 3. Penerapan atau Aplikasi

Perlu adanya pembuatan prosedur kerja yang jelas agar program kerja dapat berjalan sesuai dengan jadwal kegiatan sehingga Penerapan atau tidak berbenturan dengan program lainnya.

### 2. Pelayanan Publik

**Hardiyansyah (2011)**

mengemukakan, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.

**Sinambela (2006)**, menyatakan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh

masyarakat, misalnya kebutuhan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.

### 3. Pelayanan Perizinan

(Menurut **Ratminto (2005)**)

pelayanan administrasi pemerintah atau pelayanan perizinan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan, yang bentuk produk pelayanannya adalah izin atau warkat.

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2009, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang selanjutnya disingkat PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan nonperizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan Perizinan dan Nonperizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat.

### METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan yang bersifat deskriptif.

#### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Alasan pemilihan lokasi didasari karena Program Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK) merupakan Program yang dibentuk oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dengan bertujuan untuk memberikan pelayanan publik yang baik, efektif dan efisien kepada masyarakat khususnya di Kota Pekanbaru.

## **2. Informan Penelitian**

Dalam Penelitian ini, dipilih informan-informan yang mengetahui serta memberikan data dan informasi tentang bagaimana Implementasi Program Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru melalui proses wawancara dan pengamatan. Dalam penelitian ini yang dijadikan informan penelitian antara lain:

1. Kepala Bidang Pendataan Arsip dan Pengembangan Sistem Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru
2. Kepala Seksi Pengembangan Sistem Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru
3. Staf Pengembangan Sistem Mobile Elektronik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru
4. Masyarakat yang menggunakan Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK).

## **3. Jenis dan Sumber Data**

- a. Data primer  
Adalah data yang diperoleh dari informan dan pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu berupa

informasi yang relevan dengan masalah-masalah yang sudah dirumuskan dalam penelitian. Penelitian lapangan tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi maupun data seakurat dan subyektif mungkin, sehingga dapat menggambarkan kondisi sesuai fakta yang ada dilapangan. Baik melalui observasi maupun wawancara. Data primer dalam penelitian ini diperoleh penulis melalui wawancara dengan informan yaitu Kepala Bidang Pendataan Arsip dan Pengembangan Sistem, Kepala Seksi Pengembangan Sistem dan Staf Pengembangan Sistem Mobile Elektronik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru .Data juga diperoleh dari observasi atau pengamatan langsung terhadap objek penelitian yaitu dikantor intansi terkait.

- b. Data Sekunder  
Adalah data yang diperoleh dari laporan, buku-buku/catatan, dokumen-dokumen dan dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu Data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, skripsi, laporan berupa dokumen dan sumber lainnya yang relevan dengan penelitian sebagai penunjang kelengkapan dalam penelitian ini seperti lainnya yang berkaitan dengan Implementasi Program Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK) Pada Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru yang mendukung dan menjelaskan objek yang sedang di teliti seperti:

- a) TUPOKSI DPMPTSP Kota Pekanbaru
- b) .Skema alur perizinan SIMOLEK
- c) Grafik Installasi Pengguna Aplikasi SIMOLEK
- d) Jenis Prizinan dan Nonperizinan DPMPTSP Kota Pekanbaru
- e) Indeks Kepuasan Masyarakat
- f) Buku-buku bacaan yang berkaitan dengan penelitian.

#### **4. Teknik Pengumpulan Data**

##### **a. Observasi**

Teknik ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung dengan objek penelitian guna mendapatkan informasi yang ada hubungannya dengan penelitian. Dalam hal ini observasi dilakukan pada implementasi program SIMOLEK yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Pada tahap awal observasi, peneliti melakukan observasi terfokus yaitu mulai menyempitkan data informasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru yang diperlukan sehingga peneliti dapat menemukan pola-pola perilaku yang terus terjadi.

Hasil observasi dilapangan ditemukan bahwa Kurangnya pemahaman dan sosialisasi terhadap masyarakat untuk program Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK).

##### **b. Wawancara**

Yakni teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara Tanya jawab langsung dengan informan secara mendalam yang dianggap mengerti tentang permasalahan yang diteliti. Wawancara akan dilakukan dengan orang-orang tertentu yang terkait dengan penelitian yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Dalam penelitian kualitatif teknik wawancara mendalam sering digabungkan dengan teknik observasi. Karena selama pengamatan berlangsung, peneliti pun melakukan wawancara dengan informan. Peneliti melakukan wawancara mendalam terhadap informan untuk memperoleh data dan memahami Bagaimana Implementasi Program Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru serta Tantangan-tantangan apa saja dalam Implementasi Program Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

- c. Dokumentasi  
Sedangkan teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh data sekunder, yakni dengan cara menelaah dokumen dan kepustakaan yang dikumpulkan dari berbagai dokumen seperti, peraturan perundang-undangan, arsip, dan dokumen pendukung lainnya.

## 5. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini diawali dengan mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Langkah ini melibatkan transkrip wawancara, mengetik data lapangan, atau memilah-milah dan menyusun data tersebut kedalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi yaitu dengan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Rokan Hilir dan PT. Balam Sawit Sejahtera. Kemudian membaca keseluruhan data. Langkah Pertama adalah membangun general sense atau informasi yang diperoleh dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan. Disini setelah mendapatkan data Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru maka peneliti akan mengambil informasi yang sesuai dengan penelitian kemudian akan dianalisis secara keseluruhan.

Menganalisis lebih detail dengan meng-coding data. Coding merupakan proses mengolah materi/informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memakainya. Sehingga nantinya data yang sudah diolah menjadi segmen-segmen akan dipilah untuk kemudian dipilih yang sesuai dengan yang dibutuhkan dimana menerapkan proses coding untuk

mendeskrripsikan setting, orang-orang, kategori-kategori, dan tema-tema yang dianalisis. Kemudian menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema ini akan disajikan kembali dalam narasi/laporan atif.

Langkah akhir adalah dengan menginterpretasi atau memaknai data. Dalam penelitian ini, analisis data menggunakan strategi mentriangulasi (triangulate). Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Alasan menggunakan strategi Triangulasi karena pertama, strategi ini mudah terjangkau untuk digunakan peneliti. Kedua, secara praktis metode ini lebih mudah dipraktikkan untuk memvalidasi data. Peneliti mengumpulkan data melalui sumber agar hasil wawancara, observasi dan dokumen dapat dianalisis seutuhnya.

Analisis data juga merupakan aktivitas penalaran dan pengamatan lebih luas mengenai gejala-gejala dan informasi dari hasil penelitian, data-data yang di dapat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dikumpulkan dan diklarifikasi menurut jenisnya lalu penelitian menganalisa data dengan menggunakan metode Deskriptif Kualitatif, yang berusaha menggambarkan data yang ada dari beberapa sumber dan menghubungkan dengan fenomena-fenomena sosial serta menelusuri segala fakta yang berkaitan dengan penelitian Bagaimana Implementasi Program Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK) Pada Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

## **HASIL PENELITIAN**

### **Implementasi Program Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.**

#### **1. Pengorganisasian**

##### **a) Struktur Implementasi**

Dari hasil penelitian diketahui bahwa pada Seksi Pengembangan Sistem DPMPTSP Kota Pekanbaru sudah mengetahui fungsi dan tugasnya. Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara mengenai struktur dari Program Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK) ini, dapat peneliti simpulkan bahwa sudah efektifnya mengenai struktur organisasi. Fakta yang peneliti dapatkan berdasarkan hasil wawancara sesuai dengan struktur implementor dari program Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK) pada Buku Petunjuk Teknis (PTO) Program SIMOLEK.

##### **b) Implementor Program**

Dari hasil penelitian diketahui bahwa kinerja dari implementor program Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru belum sepenuhnya maksimal. Hal ini dikarenakan terbatasnya tenaga ahli dalam melakukan monitoring website SIMOLEK menjalankan tugasnya. Keterbatasan tenaga ahli membuat berkurangnya performa yang dapat dilakukan oleh unsur pelaksana sehingga pelaksana tersebut tidak bisa melaksanakan tugas dengan baik. Tingkat capaian kinerja yang tidak baik

mencerminkan tidak adanya upaya sungguh-sungguh dari keterlibatan pihak DPMPTSP dalam melaksanakan program Sistem Mobile Elektronik.

##### **c) Sarana Prasarana Organisasi**

Dari hasil penelitian mengenai sarana dan prasarana organisasi terkait Program Sistem Mobile Elektronik sudah maksimal. Dikarenakan dilihat dari segi yang dibutuhkan, ketersediaan, serta kualitas dan kuantitas masing-masing sarana prasarana sudah mencukupi. Hal ini dinyatakan implementasi mengenai organisasi dalam aspek sarana prasarana sudah berjalan.

#### **2. Interpretasi**

##### **a) Pandangan Program Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK)**

Dari hasil penelitian di ketahui mengenai pandangan program Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK) dapat di simpulkan bahwa pandangan mengenai program ini dari Kepala Bidang yang menjalankan program ini dan Kepala Seksi telah mampu menafsirkan dengan baik. Penafsiran yang baik dalam Program Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK) dilihat dari pemahaman informan berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan.

##### **b) Tujuan dan dampak**

mengenai tujuan dan dampak yang dirasakan berkat adanya program Sistem Mobile Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini menunjukkan hal yang positif. Implementor yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota

Pekanbaru sudah mampu menafsirkan tujuan dan dampak dari program ini sehingga bisa di harapkan agar bisa dilaksanakan dengan baik. Adapun tujuan tujuan dari program Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK) ini yaitu meningkatkan pelayanan perizinan dan non perizinan yang efektif, efisien dan transparan kepada masyarakat termasuk pelaku usaha di pekanbaru

### **c) Tanggung jawab**

Dari hasil penelitian diketahui bahwa pemahaman dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tentang siapa yang bertanggung jawab terhadap program Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK) sudah mengerti terhadap siapa yang bertanggung jawab. Secara teknis penanggung jawab adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dan Kepala Bidang Pendataan Arsip dan Pengembangan Sistem DPMPTSP Kota Pekanbaru sebagai penanggungjawab dilapangan serta berkoordinasi dengan Kepala Seksi Pengembangan Sistem DPMPTSP Kota Pekanbaru serta Kepala Staff Pengembangan Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK) Berfungsi sebagai pendamping, pembimbing, Pembina dengan tujuan agar prinsip-prinsip, kebijakan, prosedur dan mekanisme program Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK) tercapai dan dilaksanakan secara benar.

### **d) Koordinasi**

Dari hasil penelitian diketahui bahwa koordinasi yang di lakukan oleh Pelaksana Program Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK) tujuannya adalah untuk mengetahui kendala dan titik sukses program ini.

Dan tidak ada tumpang tindih di antara Pelaksana tim teknis atau tenaga ahli.

## **3. Aplikasi (Penerapan)**

### **a) Perencanaan**

Dari hasil penelitian diketahui bahwa perencanaan dari Program Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK) ini adalah mengikuti tujuan awal dibentuknya program ini. Artinya bahwa kegiatan yang disusun melalui Rencana Program belum tersusun dengan baik dan masih menjalankan program sesuai dengan tujuan dibentuknya program SIMOLEK, adapun rencana yang sedang dikembangkan oleh pelaksana tugas dan penanggungjawab program adalah dengan menerbitkan tanda tangan elektronik agar mempermudah dalam mengurus perizinan dan non perizinan.

### **b) Sosialisasi**

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Penyampaian informasi dan sosialisasi terhadap masyarakat dari pihak DPMPTSP membuat masyarakat masih kurang memahami hasil dari program ini, sedangkan kalau dilihat dari kelebihanannya yaitu masyarakat dapat menerima langsung informasi, tanggal penyerahan berkas dan syarat yang diperlukan dari DPMPTSP sehingga masyarakat tidak perlu lagi mengantri untuk menyerahkan data dan syarat dikantor DPMPTSP. Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kurangnya komunikasi DPMPTSP dalam menyampaikan tujuan program dan pelaksanaannya kepada masyarakat masih kurang dan menyebabkan simpang siur.

### c) Kinerja

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa segala hal sudah dalam kinerja tugas dan fungsi sudah berjalan dengan baik namun dalam tenaga ahli dibidang website masih mengalami kekurangan personil tenaga ahli dan sudah disampaikan kepada kepala bidang pendataan arsip dan pengembangan sistem agar lebih mendapat perhatian untuk mengurus masalah internal ini.

### d) Manfaat

Dari hasil penelitian diketahui bahwa manfaat yang dirasakan oleh masyarakat bisa dinikmati sebagian masyarakat karena kurangnya sosialisasi terhadap program Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK) ini

### **Tantangan-tantangan Dalam Implementasi Program Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru**

#### a) Globalisasi Era Digital

Dari hasil penelitian diketahui bahwa dalam menjawab tantangan Globalisasi dan era digital dalam implementasi program SIMOLEK ini pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru ingin melakukan terobosan agar menarik perhatian masyarakat dalam menggunakan program SIMOLEK ini, Ide ini merupakan ide yang baru bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Dimana sebelumnya tidak terdapat OPD di Kota Pekanbaru yang menjalankan penandatanganan secara elektronik.

#### b) Kepuasan Pelanggan

Dari hasil penelitian diketahui dalam menjawab kepuasan masyarakat Kota Pekanbaru terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru masih banyak faktor yang diperhatikan baik dari tenaga ahli, profesionalisme petugas serta sarana dan prasarana.

Dari analisis penulis, ada beberapa tantangan yang harus diperhatikan dalam menjawab kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

- 1) Komitmen pimpinan
- 2) Adanya Standar Pelayanan Publik
- 3) Sumber daya Manusia
- 4) Kemauan dan itikad pelaksana
- 5) Koordinasi internal
- 6) Sarana dan prasarana

### **PENUTUP**

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan tentang Implementasi Program Mobile Elektronik (SIMOLEK) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dalam Implementasi Program Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru masih kurang optimal. Hal ini dikarenakan masih terdapat kekurangan dalam pelaksanaan program diantaranya jumlah implementor program masih kurang dalam tim teknis atau tenaga ahli bidang dalam

menjalankan program Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru serta sosialisasi terhadap masyarakat masih belum terlaksana sehingga masyarakat belum mengerti keunggulan dan kelebihan program SIMOLEK ini.

2. Tantangan-tantangan dalam Implementasi Program Sistem Mobile Elektronik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

a) Globalisasi

Dalam menghadapi era globalisasi, kualitas pelayanan publik sangat dibutuhkan masyarakat. Sumber daya manusia aparatur birokrasi harus terus berbenah menghadapi era globalisasi agar tidak kalah dalam persaingan. Dalam menjawab tantangan ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru ingin melakukan terobosan dalam Pengembangan sistem mobile elektronik (SIMOLEK) agar pelaksanaan program SIMOLEK dapat terlaksana dengan efektif dan efisien baik penerapannya didalam dan diluar DPMPTSP itu sendiri. dalam menjawab tantangan Globalisasi dan era digital dalam implementasi program SIMOLEK ini pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu Kota Pekanbaru ingin melakukan terobosan agar menarik perhatian masyarakat dalam menggunakan program SIMOLEK ini, Ide ini merupakan ide yang baru bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Dimana sebelumnya tidak terdapat OPD di Kota Pekanbaru yang menjalankan penandatanganan secara elektronik.

b) Kepuasan Masyarakat

Kepuasan pelanggan adalah salah satu fokus utama bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam melaksanakan Program Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK). Proses mengelola kepuasan tersebut dimulai sejak pengguna layanan mencari informasi mengenai jasa ditandai dengan kemudahan mendapat informasi, hingga pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi paska pelayanan. Dalam menjawab tantangan kepuasan masyarakat Kota Pekanbaru terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru masih banyak faktor yang diperhatikan baik dari tenaga ahli, profesionalisme petugas serta sarana dan prasarana. Ada beberapa faktor yang harus diperhatikan dalam menjawab tantangan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas

Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

- 1) Komitmen pimpinan
- 2) Adanya Standar Pelayanan Publik
- 3) Sumber daya Manusia
- 4) Kemauan dan itikad pelaksana
- 5) Koordinasi internal
- 6) Sarana dan prasarana

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian yang berjudul Implementasi Program Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, penulis memberikan saran-saran sebagai berikut;

1. Pemerintah daerah dalam hal ini melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru harus lebih menunjukkan sasaran dan tujuan program agar dapat dijangkau oleh masyarakat dengan cara meningkatkan komunikasi yang baik kepada masyarakat dengan melakukan sosialisai terkait pelayanan SIMOLEK di kecamatan atau desa atau mengundang masyarakat pelaku usaha, terutama pelaku usaha dalam skala kecil menengah guna memberikan informasi langsung terkait Implementasi Program SIMOLEK dan kemudahan dalam pengurusan perizinan usaha melalui SIMOLEK agar terlaksananya tujuan yang diinginkan dan tercapainya implementasi

program SIMOLEK yang baik dan efektif oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

2. Tantangan-tantangan dalam Implementasi Program Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru bisa menjadi acuan pemerintah daerah dan instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik agar mensukseskan pelayanan prima pada Kota Pekanbaru serta meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam melaksanakan Program Sistem Mobile Elektronik dengan maksimal dan efektif baik dalam program perencanaan dan pelaksanaan program dilapangan dengan efektif agar tujuan dibentuknya SIMOLEK dan Output dari program ini yaitu kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus hal perizinan dan non perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Serta terwujudnya Misi dari kota Pekanbaru dalam mewujudkan Kota Pekanbaru Smart City Madani.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Solihin Abdul Wahab. (2005). *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Agung, Adi Nugroho. 2006: *Menumbuhkan Service Loyalty melalui Kualitas Pelayanan*

- dan Pengelolaan Respon Emosi Konsumen pada Perusahaan Jasa. *Jurnal Manajemen*. Vol. 5, No. 2
- Bagian Hukum Pemerintahan Fakultas Hukum Universitas Udayana, pp. 1–5. Indonesia, P. R. (2009) „UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang" Pelayanan Publik""UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang" Pelayanan Publik".
- Boediono, B. (2004). *Pelayanan Prima Perpajakan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus, 2005. *Mewujudkan Good Government Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Syaukani, dkk, 2002. *Otonomi Daerah dalam Negara kesatuan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, Cet. III,
- Ermalena, R. and Suardita, I. K. (2009) „Penerapan Asas Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009”,
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Islamy, Irfan M. 2009. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Cetakan ke-15. Jakarta: Bumi Aksara.
- Keban, T. Yeremias. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Gava Media. Yogyakarta.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja sektor publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Moenir, H.A.S., 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Napitupulu, Paimin, 2007. *Pelayanan Publik & Costomer Satisfaction*, PT Alumni, Bandung,
- Nugroho, Riant. 2003. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: PT.Elek Media Komputindo.
- Pasalong, Harbaini. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Sedarmayanti. 2000. *Tata Kerja Dan Produktivitas Kerja (Suatu Tinjauan dari Aspek Ergonomo Atau Kaitan Antara Manusia Dengan Lingkungan Kerja)*, Bandung: CV. Mandar Maju.
- Suryana, Siti Erna Latifi, 2009. *Implementasi Kebijakan Tentang Pengujian Kendaraan Bermotor di Kabupaten Aceh Tamiang*. Tesis. Program magister Studi Pembangunan, Sekolah Pasca Sarjana Universitas Sumatera Utara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sujianto. 2008. *Implementasi Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Praktik*. Pekanbaru: Alaf Riau.
- Surmayadi, Nyoman. I. 2005. *Efektifitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta. Citra Utama.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tachjan. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI.

Tangkilisan. 2003. *The Policy-Making Process*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.

Winarno, Budi. 2005. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressi

## **PERATURAN**

### **PERUNDANG-UNDANGAN**

#### **N**

Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang

Pedoman penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 118 Tahun 2017 mengenai Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru  
Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2008

Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No. 9 Tahun 2008

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 109 Tahun 2016