

SKRIPSI

**PELAYANAN PUBLIK MENGGUNAKAN APLIKASI SIMPELKAN (SISTEM
PERIZINAN ELEKTRONIK TARAKAN) PADA DPMPSTP DI KOTA
TARAKAN**

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1 (S1)
Ilmu Pemerintahan



Disusun oleh:

MUHAMMAD ANANG FIRMANSYAH

202010050311003

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2024



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

fisip.umm.ac.id | fisip@umm.ac.id

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Anang Firmansyah
Nim : 202010050311003
Fakultas : FISIP
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI
SIMPELKAN (SISTEM PERIZINAN ELEKTRONIK
TARAKAN) DI KOTA TARAKAN

Disetujui

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan



Muhammad Kamil, S.IP., MA.

Pembimbing-I

Ali Roziqin, S.AP., M.P.A



Kampus I

Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 253 (Hunting)
F. +62 341 460 435

Kampus II

Jl. Bendungan Sutarni No 188 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 149 (Hunting)
F. +62 341 582 060

Kampus III

Jl. Raya Tlogomas No 246 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 464 318 (Hunting)
F. +62 341 460 435
E. webmaster@umm.ac.id

**PELAYANAN PUBLIK MENGGUNAKAN APLIKASI SIMPELKAN
(SISTEM PERIZINAN ELEKTRONIK TARAKAN) PADA DPMPSTP DI
KOTA TARAKAN**

Diajukan Oleh:

MUHAMMAD ANANG FIRMANSYAH

202010050311003

Telah disetujui

Pada hari tanggal, *Kamis 11 Juli 2024*

Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan



Muhammad Kamil, S.IP., M.A

Pembimbing



Ali Roziqin, S.A.P., M.PA

Mengetahui



Najamuddin K. Nur Rijal, S.IP., M.Hub.Int

SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Muhammad Anang Firmansyah
202010050311003

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
dan dinyatakan
L U L U S
Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan
Pada hari Kamis, 11 Juli 2024
Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji:

1. Drs. Krisno Hadi, MA
2. Ach. Apriyanto Romadhon, S.IP., M.Si
3. Ali Roziqin, SA.P., M.PA





Mengetahui
Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Najamuddin Khalid Rijal, S.IP., M.Hub.Int



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

fisip umm.ac.id | fisip@umm.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Anang Firmansyah
NIM : 202010050311003
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Tugas Akhir dengan Judul :
INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI SIMPELKAN (SISTEM PERIZINAN ELEKTRONIK) DI KOTA TARAKAN adalah hasil karya saya, dan dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka
2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 29 Juni 2024
Yang Menyatakan,



Muhammad Anang Firmansyah



Kampus I

Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 253 (Hunting)
F. +62 341 450 435

Kampus II

Jl. Bendungan Sitemi No.158 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 149 (Hunting)
F. +62 341 382 000

Kampus III

Jl. Raya Tlogomas No.240 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 464 318 (Hunting)
F. +62 341 450 435
E. webmaster@umm.ac.id



LEMBAGA PENGEMBANGAN PUBLIKASI ILMIAH UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Kampus III – Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang 65144
Telp. (0341) 460435 Ext. 243 E-mail: lppi@umm.ac.id

SURAT KETERANGAN CEK PLAGIASI PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Berdasarkan peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 tentang pelaksanaan Deteksi Plagiasi pada karya Ilmiah Mahasiswa **di Lingkungan Universitas Muhammadiyah Malang. Telah dilakukan cek orisinalitas karya ilmiah mahasiswa berikut:**

Nama : Muhammad Anang Firmansyah
NIM : 202010050311003
Judul TA/Skripsi : INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI SIMPELKAN (SISTEM PEEERIZINAN ELEKTRONIK TARAKAN) DI KOTA TARAKAN
Pembimbing : Ali roziqin, S.IP., M.P.A

Setelah dilakukan cek orisinalitas karya, maka dengan ini menerangkan mahasiswa berikut telah memenuhi syarat untuk mengikuti Ujian Skripsi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan dengan hasil sebagai berikut:

No	Bab I	Bab II	Bab III	Bab IV	Bab V
1	1%	4%	6%	4%	4%

Administrator,

Muhammad Iqbal, S.Pd

Malang, 19 Februari 2024

Ka Prodi Ilmu Pemerintahan

Muhammad Kamil, S.IP., MA

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat, taufik dan hidayahnya saya diberikan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini. Saya mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas nikmat sehat baik berupa fisik maupun pikiran, sehingga saya mampu menyelesaikan Skripsi dengan judul “PELAYANAN PUBLIK MENGGUNAKAN APLIKASI SIMPLEKAN (SISTEM PERIZINAN ELEKTRONIK TARAKAN) PADA DPMPSTP DI KOTA TARAKAN”

Saya menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Skripsi ini diharap dapat menjadi pedoman bagi mahasiswa dalam menyusun dan menyelesaikan penulisan skripsi sesuai sistematika yang ditetapkan dengan oleh program Studi Ilmu Pemerintahan. Apabila terdapat kesalahan saya mohon maaf sebesar-besarnya.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak menjadikan penulisan skripsi ini berjalan dengan baik. Oleh karenanya, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung baik secara langsung maupun tidak langsung. Rasa terimakasih ini penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Nazaruddin Malik, M. Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang beserta seluruh staff dan jajaran Rektorat atas ilmu dan bimbingan selama kuliah.
2. Bapak Prof. Dr. Muslimin Machmud, M. Si., Ph. D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang beserta seluruh staff dan jajarannya atas ilmu dan bimbingan selama kuliah.
3. Bapak Muhammad Kamil, S. IP., MA selaku Kepala Program Studi Ilmu Pemerintahan beserta staff dan jajarannya atas ilmu dan bimbingan selama kuliah.
4. Bapak Ali Roziqin, S.AP., M.P.A selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing yang telah memberikan arahan dan massukan serta meluangkan

waktu, tenaga dan pikiran untuk megarahkan dan membimbing penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang yang telah membantu penulis selama kuliah dan selama tahap penyusunan skripsi ini.
6. Kepala Dinas beserta jajaran staff Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan.
7. Untuk Ayahanda Dedy Irwansyah selaku orang tua saya yang selama ini selalu memberikan dukungan, do'a, serta pengorbanannya yang mampu mendidik penulis menjadi laki-laki yang kuat dan tegar dalam segala rintangan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan baik.
8. Untuk (Alm) Ibu Rozimah yang saya cintai selaku orang tua saya yang sudah meninggal Ketika saya masih semester 3 tahun 2021. Alhamdulillah kini penulis sudah berada di tahap ini, walaupun pada akhirnya saya harus berjuang tertatih sendiri tanpa kau temani lagi. Semoga Ibu saya bangga dengan perjuangan anak laki-lakinya.
9. Untuk kakak saya tersayang yaitu Ratu Mahwanty Utami yang selalu mendukung dan mensupport dari awal Kuliah sampai saat ini, penulis banyak mengucapkan terima kasih kepadanya.
10. Untuk keluarga besar terutama tante saya Mariani dan Selawati saya ucapkan banyak terima kasih selalu memberikan support dan doa'a kepada penulis.
- 11.
12. Untuk Puteri Faizah terima kasih menjadi salah satu penyemangat, pendengar keluh kesah dalam penulisan skripsi, penasehat yang baik, hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
13. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu terselesaikannya penulisan skripsi ini.

Semoga segala doa, dukungan dan semangat yang telah diberikan mendapat balasan dari Allah SWT dan tulisan ini dapat memberikan hal tersebut bermanfaat

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis selalu mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar penulisan karya selanjutnya bisa lebih baik.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Malang, 26 Mei 2024

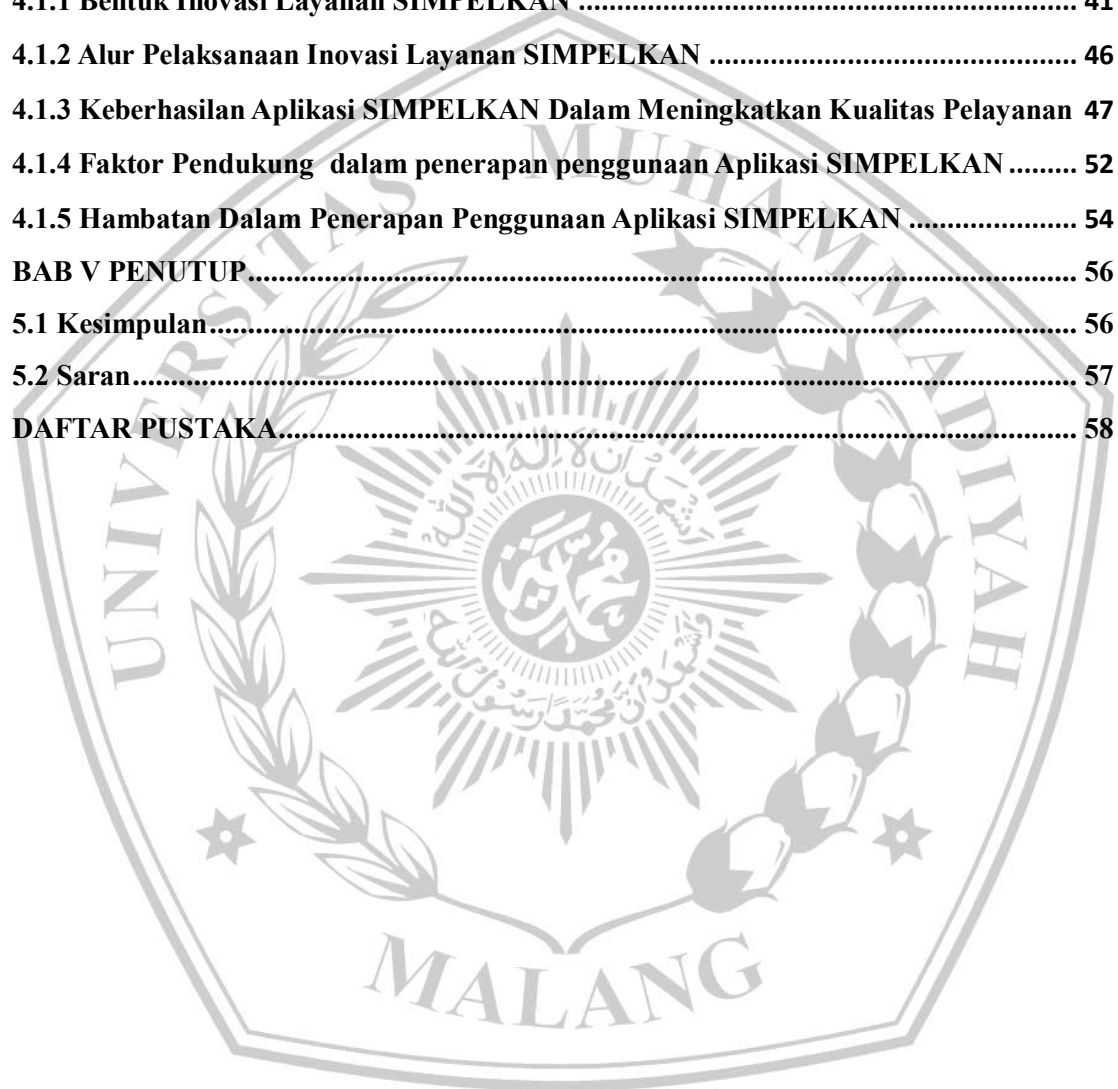
Muhammad Anang Firmansyah



DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Definisi Konseptual.....	7
1.6 Definisi Operasional.....	8
1.7 Metode Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Kerangka Teori.....	20
2.2.1 Pelayanan Publik.....	20
2.2.2 Inovasi Pelayanan Publik.....	23
2.2.3 Jenis, Tujuan, dan Hasil Inovasi.....	24
BAB III DESKRIPSI WILAYAH.....	27
3.1 Gambaran Umum.....	27
3.1.1 Kondisi Geografis Kota Tarakan.....	28
3.1.2 Kondisi Demografis.....	29
3.1.3 Kondisi Sosial, Ekonomi, dan Budaya Kota Batu.....	30
3.1.4 Perizinan di Kota Tarakan.....	31
3.2 Gambaran Umum DPM-PTSP Pintu Kota Tarakan.....	31

3.2.1 Profil dan Struktur Organisasi DPM-PTSP Kota Tarakan	31
3.2.2 Tugas Pokok dan Fungsi DPMPSTSP Kota Tarakan	33
3.2.3 Tujuan dan Sasaran	37
BAB IV PEMBAHASAN	40
4.1. Inovasi Pelayanan Publik SIMPELKAN	40
4.1.1 Bentuk Inovasi Layanan SIMPELKAN	41
4.1.2 Alur Pelaksanaan Inovasi Layanan SIMPELKAN	46
4.1.3 Keberhasilan Aplikasi SIMPELKAN Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan	47
4.1.4 Faktor Pendukung dalam penerapan penggunaan Aplikasi SIMPELKAN	52
4.1.5 Hambatan Dalam Penerapan Penggunaan Aplikasi SIMPELKAN	54
BAB V PENUTUP.....	56
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Penilaian Kepatuhan Pelayanan Publik di Kalimantan Utara tahun 2021	3
Tabel 1.2 Konsep, Indikator dan Sub Indikator	8
Tabel 4.1 Tabel Perbandingan Waktu Pelayanan Manual Tatap Muka dan Pelayanan menggunakan SIMPELKAN	49



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Awal Aplikasi SIMPELKAN.....	5
Gambar 3.1 Peta Adminitratif Kota Tarakan	29
Gambar 3.2 Laju Pertambahan Jumlah Penduduk Kota Tarakan Tahun 2016-2022...30	
Gambar 3.3 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Tarakan.....	33
Gambar 4.1 Login SIMPELKAN.....	42
Gambar 4.2 Pendaftaran Pemohon online website SIMPELKAN.....	43
Gambar 4.3 Cek Status Pemohon website SIMPELKAN.....	44
Gambar 4.4 Daftar Jenis Perizinan website SIMPELKAN.....	45
Gambar 4.5 Alur Pelayanan Inovasi SIMPELKAN.....	46
Gambar 4.6 Pendampingan Pendaftaran Aplikasi SIMPELKAN.....	48
Gambar 4.7 Grafik Nilai IKM Periode 2021-2023.....	52



DAFTAR PUSTAKA

- Adyawardman. (2021). The Challenges of Public Innovation : Insights From Risk Governance in Batang Regency. *Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik*, 25(1), 1–24.
- Carlborg, P., Kindström, D., & Kowalkowski, C. (2014). The evolution of service innovation research: A critical review and synthesis. *Service Industries Journal*, 34(5), 373–398.
- Chen, J., Walker, R. M., & Sawhney, M. (2020). Public service innovation: a typology. *Public Management Review*, 22(11), 1674–1695.
- De Vries, H., Bekkers, V., & Tummers, L. (2016). Innovation in the public sector: A systematic review and future research agenda. *Public Administration*, 94. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1111/padm.12209>
- de Vries, H. A., Bekkers, V. J. J. M., & Tummers, L. G. (2016). Innovation in the public sector: A systematic review and future research agenda. *Public Administration*, 94(1), 146–166.
- De Vries, Hanna, Victor Bekkers, and L. T. (2016). Innovation in the Public Sector: A Systematic Review and Future Research Agenda. *Public Administration*, 94(1), 146–166. <https://doi.org/doi:10.1111/padm.12209>
- Deby, L., Putri, M., & Mutiarin, D. (2018). Efektifitas inovasi kebijakan publik; Pengaruhnya pada kualitas pelayanan publik di Indonesia. *Prosiding Konferensi Nasional Ke- 8 Asosiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah (APPPTMA)*, 1–16.
- Dinasti, C. (2022). Analisis Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Masuk Kampung Ta dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kabupaten Wajo. *Jurnal Ada Na Gau: Public Administration*, 3(2), 1270–1277.
- Dwiyanto, A. (2015). *Reformasi Pelayanan Publik: Apa yang harus dilakukan?*
- Gati, R. A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Dpm Ptsp Kota Bandung. *Journal of Business Administration Economic & Entrepreneurship*, 4(1), 1–10. <http://spbe.go.id/moneval>
- Gustafsson, A., Snyder, H., & Witell, L. (2020). Service Innovation: A New Conceptualization and Path Forward. *Journal of Service Research*, 23(2), 111–

115.

- Haqie, Z. A., Nadiah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(1), 23. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v5n1.p23-30>
- Heri, H., Zakaria, M., & Kurniawan, A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Desa Nagreg Kendan Kecamatan Nagreg Kabupaten Bandung. *Neo Politea*, 3(1), 1–20. <https://doi.org/10.53675/neopolitea.v3i1.498>
- Idwar, M. W. (2022). Inovasi Pelayanan Publik di Desa Mojomalang Kecamatan Parengan Kabupaten Tuban (Studi Kasus Pelayanan Administrasi dan Kependudukan). *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(5), 102–112.
- Imanuddin, M. (2016). *Inovasi pelayanan publik: percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik*.
- Kumar, A. (2019). Citizen-centric model of governmental entrepreneurship: Transforming public service management for the empowerment of marginalized women. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 13(1), 62–75.
- Lopes, A. V., & Farias, J. S. (2020). How can governance support collaborative innovation in the public sector? A systematic review of the literature. *International Review of Administrative Sciences*.
- Mahmudi. (2019). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. STIE YKPN.
- Maysara, M., & Asari, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (Siapi) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3(September), 215–226. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i3.290>
- Melo, S., De Waele, L., & Polzer, T. (2020). The role of Post-New Public Management in shaping innovation: the case of a public hospital. *International Review of Administrative Sciences*.
- Moenir, A. S. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Negara, L. A. (2014). *Handbook inovasi administrasi negara*. Pusat INTAN-DIANDIAN.
- Nugraha, A. R. (2022). *Menyemai Inovasi Pelayanan Publik di Kalimantan Utara*.

- Kumparan.Com. <https://kumparan.com/adif-rachmat-nugraha/menyemai-inovasi-pelayanan-publik-di-kalimantan-utara-1yRwHUXbEgV/4>
- Nugraha, F. B., & Fanida, E. H. (2021). Inovasi Pelayanan “Si Cantik” (Cepat, Antar, Dokumen, Gratis, Ke Rumah) Di Kecamatan Krian Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 269–284. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n1.p269-284>
- Ramdhani, G. (2022). *Tingkatkan Layanan Publik, Wali Kota Tarakan Resmikan Aplikasi SIMPELKAN*. Liputan 6.Com.
- Ratminto, A. S. W. (2015). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Ridlowi, R., & Himam, F. (2018). Inovasi pada Organisasi Pemerintah: Tahapan dan Dinamika. *Gajah Mada Journal of Psychology (GamaJoP)*, 2(1).
- Rusmawan, T., & Hamid, S. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat. *Majalah Ilmiah Dinamika ...*, 20(April), 25–38. <http://e-journal.unwiku.ac.id/isip/index.php/DA/article/view/82>
- Salsabila, N. P., & Mayarni, M. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Menuju Smart City Madani Di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru. *Reformasi*, 11(2), 109–119. <https://doi.org/10.33366/rfr.v11i2.2596>
- Sari, F. J., & Mardhiah, N. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Izin Mendirikan Bangunan Di Kota Bukittinggi. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(4), 754–765. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i4.443>
- Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2022). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government dalam aplikasi sampurasun Purwakarta. *Kinerja*, 18(4), 590–598. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.10363>
- Sinambela, L. P. (2016). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2010). Teknik Analisis Data suatu penelitian. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 01(01), 1689–1699.
- Suhartanti, N., Yuliana, L., & Rachma, D. (2022). Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Berbasis It Dalam Menghadapi Era Digital Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi UNITA*, 2(2), 116.
- Sururi, A. (2017). Policy Innovation in the Perspective of Public Administration:

Towards Realization of Good Public Policy Governance. *Spirit Publik*, 12(2), 14–31.

Suryana, S., Agustino, L., & Arenawati, A. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang. *JDKP Jurnal Desentralisasi Dan Kebijakan Publik*, 2(2), 239–251. <https://doi.org/10.30656/jdkp.v2i2.3415>

Trivellato, B., Martini, M., & Cavenago, D. (2021). How Do Organizational Capabilities Sustain Continuous Innovation in a Public Setting? *American Review of Public Administration*, 51(1), 57–71.

Utomo, W. T. (2016). *Innovation as a new necessity in the Science and Practice of Public Administration in Indonesia*.

Walker, R. M. (2013). Innovation special issue: Internal and external antecedents of process innovation in local government: A review and extension. *Public Management Review*, 16, 1–24. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1080/14719037.2013.771698>

Witell, L., Snyder, H., Gustafsson, A., Fombelle, P., & Kristensson, P. (2016). Defining service innovation: A review and synthesis. *Journal of Business Research*, 69(8), 2863–2872.



Muhammad Anang Firmansyah, 202010050311003, **PELAYANAN PUBLIK MENGGUNAKAN APLIKASI SIMPELKAN (SISTEM PERIZINAN ELEKTRONIK TARAKAN) PADA DPMPTSP DI KOTA TARAKAN**

Dosen Pembimbing: Ali Roziqin, S.AP., M.P.A

ABSTRAK

Upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas layanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk mempermudah proses perizinan. Salah satu inovasi pelayanan publik di Kota Tarakan yaitu SIMPELKAN pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Analisis dilakukan terhadap dampak SIMPELKAN terhadap efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan bagi masyarakat serta perubahan dalam penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi inovasi pelayanan publik melalui Sistem Perizinan Elektronik (SIMPELKAN) di DPMPTSP Kota Tarakan.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif disertai dengan wawancara dengan petugas front office serta analisis data terkait kinerja layanan SIMPELKAN. Dari hasil penelitian, ditemukan bahwa Abstrak ini menggambarkan perubahan dinamika masyarakat yang semakin cepat seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi. Dalam konteks Kota Tarakan yang mengarah menjadi Smart City, Smart Governance menjadi tujuan penting yang mengharuskan setiap Organisasi Perangkat Daerah, termasuk DPMPTSP, untuk menyediakan layanan publik yang efektif dan efisien, khususnya dalam proses perizinan.

SIMPELKAN adalah inovasi teknologi yang memenuhi tuntutan akan pelayanan yang cepat, aman, dan nyaman bagi masyarakat. Namun, implementasi SIMPELKAN menghadapi beberapa hambatan seperti ketergantungan pada koneksi internet yang stabil, kurangnya pemahaman masyarakat, dan kecenderungan untuk tetap menggunakan metode manual dalam mengurus perizinan. Dalam konteks ini, peningkatan kualitas SDM, komitmen pimpinan, infrastruktur teknologi yang memadai, serta sosialisasi yang intens terhadap fitur dan manfaat SIMPELKAN menjadi krusial dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut. Dengan mengoptimalkan SIMPELKAN, diharapkan Kota Tarakan dapat meningkatkan efisiensi operasional, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, serta meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Kata Kunci: *Inovasi, Pelayanan Publik, SIMPELKAN, Kota Tarakan*

Muhammad Anang Firmansyah, 202010050311003, **PELAYANAN PUBLIK MENGGUNAKAN APLIKASI SIMPELKAN (SISTEM PERIZINAN ELEKTRONIK TARAKAN) PADA DPMPTSP DI KOTA TARAKAN**

Dosen Pembimbing: Ali Roziqin, S.AP., M.P.A

ABSTACT

Efforts by local governments to enhance the quality of public services through the utilization of information technology to streamline licensing processes are crucial. One such public service innovation in Tarakan City is SIMPELKAN at the Integrated Licensing and Investment Services Office (DPMPTSP). This study analyzes the impact of SIMPELKAN on efficiency, transparency, and accessibility of services to the public, as well as changes in compliance assessments of public service standards. The research aims to evaluate the implementation of this public service innovation through the Electronic Licensing System (SIMPELKAN) at DPMPTSP Tarakan City.

The research methodology employed is qualitative with a descriptive research approach, involving interviews with front office personnel and data analysis related to SIMPELKAN service performance. Findings reveal that this abstract illustrates the evolving dynamics of society in response to technological advancements and rapid changes in Tarakan City's context, aiming towards Smart City development where Smart Governance mandates effective and efficient public service delivery by every local government agency, including DPMPTSP, particularly in licensing processes.

SIMPELKAN represents a technological innovation meeting demands for fast, secure, and convenient services for the public. However, its implementation faces challenges such as dependency on stable internet connectivity, limited public understanding, and a tendency to stick with manual methods for licensing procedures. In addressing these challenges, enhancing human resources, leadership commitment, adequate technological infrastructure, and intensive socialization of SIMPELKAN's features and benefits are crucial. Through optimizing SIMPELKAN, Tarakan City aims to improve operational efficiency, transparency, accountability in public service delivery, and overall citizen satisfaction.

Keywords: *Innovation, Public Service, Simplify, Tarakan City*