
INOVASI PELAYANAN BERBASIS ONLINE DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SINJAI

¹Indra Suhaeman, ²Haerana, ³Riskasari

^{1,2,3}Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar

¹indrasuhaeman193@gmail.com, ²Haerana@unismuh.ac.id, ³Riskasari@unismuh.ac.id

ABSTRACT

Public service innovation is one of the government's efforts in accelerating the improvement of the quality of public services. Innovation means encouraging the discovery of new service ideas and or practices aimed at better service. This type of research is qualitative with data collection techniques carried out through interviews, observation and documentation. The data validity technique uses the theory of Miles and Huberman. The results show that online-based service innovation has not been effective. This is because some people are not digitally proficient so they have not been able to run a service website properly and are constrained by an inadequate internet network in certain areas, but apart from that, the presence of online services for some digitally literate people consider this innovation very easy and convenient.

Keywords: *Innovation, public service, online service*

A. PENDAHULUAN

Di sektor publik, inovasi sangat penting untuk pengembangan layanan publik. Inovasi hadir sebagai produk baru dan menggantikan cara lama. Artinya, pada prinsipnya isi (*content*) dari setiap pelayanan publik harus mengandung inovasi baru. Konsep inovasi dalam sebagai dasar keunggulan bersaing telah lebih akrab dibahas dan dikembangkan di bidang bisnis dalam dekade terakhir. Riset inovasi didasarkan pada upaya mempertahankan dan bahkan mengembangkan keunggulan kompetitif organisasi (Mirnasari, 2013). Sedangkan Sebastian mendefenisikan inovasi sebagai arah perubahan terhadap segala sesuatu yang telah mapan melalui introduksi suatu hal baru yang diberikan nilai tambah bagi pengguna (Sebastian, 2019).

Permasalahan yang seringkali muncul pada layanan perizinan, berupa layanan tidak berdasar pada standar layanan terpadu, proses permintaan surat izin yang berbelit-belit, jumlah dan tingkat kompetensi SDM yang tidak memadai. Secara luas dipahami bahwa keberadaan standar pelayanan sebagai wujud kepastian kualitas pelayanan bagi pengguna layanan. Dalam hal ini pelayanan prima pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Sinjai untuk pengurusan surat izin hanya memerlukan lima hari kerja (Novayanti, 2019).

Dengan adanya aplikasi Sistem Informasi Pengelolaan Perizinan secara Online (SIMPELMI), sebagai wujud implementasi inovasi pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Sinjai menjadi instansi pemerintah yang sudah mulai menerapkan inovasi pelayanan publik. Sistem tersebut merupakan bentuk inovasi dengan memanfaatkan TIK, diharapkan dapat mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan perizinan.

Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Perizinan Online (SIMPELMI) merupakan layanan online yang dijalankan oleh DPMPTSP yang dapat digunakan untuk memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat, sehingga diperoleh pelayanan yang berkualitas dan peningkatan usaha. dan kegiatan komersial kenyamanan, juga daya saing daerah (Asdar, 2018).

Sesuai dengan namanya, OSS-RBA dalam inovasi ini, pengguna wajib membuat akun terlebih dahulu. Bagi pelaku UMKM yang berkewarganegaraan Indonesia, persyaratannya memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK), dan bagi warga negara asing (WNA), persyaratannya adalah memiliki nomor paspor; Baik warga negara Indonesia maupun warga negara asing harus memiliki email aktif sebagai syarat daftar di platform OSS-RBA. Langkah selanjutnya adalah memasuki garis nilai bisnis dan investasi. Setelah menyelesaikan semua data, sistem akan mengeluarkan NIB. Semua instansi pemerintah yang berwenang untuk mengeluarkan izin usaha akan diberitahu. Jika verifikasi diperlukan, lembaga pemerintah yang kompeten harus memverifikasi kelayakan bisnis. Sistem OSS-RBB lalu akan memetakan dengan status disetujui, tidak lengkap atau ditolak. Sistem juga akan mengirimkan permintaan untuk memenuhi persyaratan yang diperlukan jika statusnya tidak lengkap.

DPMPTSP Kabupaten Sinjai menggunakan Inovasi JEMPOL SEHATI (Jemput online, Sehat Aman dan Pasti) yang saat ini masih sedang berjalan. Masyarakat yang memerlukan layanan harus download dulu aplikasinya dan cukup mendaftar online saja. Kemudian PTSP akan melakukan survei dan melakukan observasi lokasi, Jika layak maka akan diterbitkan surat izinnya. Warga yang ingin mengurus izin, cukup di rumah saja dan mendaftar di link secara online, dengan terlebih dahulu mengunduh aplikasi Simpelmi di playstore. kemudian, pihak PTSP akan lakukan survei dan mulai pemberkasan, sekaligus melakukan survei dan peninjauan lokasi. Jika memenuhi syarat, maka surat izin akan cepat diterbitkan, lengkap dengan tanda tangan elektronik. Di aplikasi SIMPELMI ini, maka pemohon surat izin akan dapat melakukan pelacakan untuk melihat progress ajuannya. Jika Surat Izin sudah selesai maka

petugas akan mengantarkan ke rumah pemohon. Sebagai upaya pencegahan Covid 19, inovasi ini dapat mengurangi kerumunan dan dapat mengurangi biaya, tenaga dan waktu untuk masyarakat karena layanannya dilakukan secara online kemendagri, (2020).

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kurangnya sosialisasi Pemkab tentang aplikasi SIMPEL membuat banyak masyarakat yang tidak mengetahui keberadaan aplikasi tersebut, adapun masyarakat yang tahu namun banyak yang memilih untuk tidak menggunakannya disebabkan beberapa faktor yaitu kurangnya pengetahuan pengoperasian komputer atau teknologi, tidak memadainya akses internet di beberapa daerah. Kegagalan Pemkab dalam aplikasi SIMPEL dapat dilihat sejauh ini setelah satu tahun diluncurkannya aplikasi SIMPEL belum ada masyarakat yang menggunakannya (Susianawati, 2018).

B. METODE

Penelitian adalah penelitian kualitatif, dengan tipe penelitian deskriptif. kualitatif untuk menggambarkan suatu kejadian atau peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan. Informan ditentukan menggunakan purposive sampling, dengan pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu, yaitu pada orang-orang yang memahami fokus masalah yang diteliti. Adapun jumlah informan sebanyak 5 (lima) orang. Sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer yang didapatkan langsung dari lapangan berupa hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data Sekunder yaitu dikumpulkan dari laporan tahunan, artikel jurnal, dan dari referensi-referensi lainnya.

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dari Miles dan Huberman yaitu: *Data Collection, Display Data, Data Condensation, Conclusion (Drawing/Verifyin)*. Sedangkan Pengabsahan data dilakukan dengan teknik Triangulasi. Triangulasi terbagi menjadi tiga bagian yaitu: Triangulasi Sumber, Triangulasi Teknik dan Triangulasi Waktu.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam sektor publik, inovasi memegang peranan penting sebagai bentuk upaya pengembangan dari pelayanan publik. Keberadaan inovasi menjadi sesuatu yang baru dan memungkinkan mengganti teknik sebelumnya. Dengan demikian pada pelayanan publik harus selalu ada inovasi, perihal yang bisa diwujudkan dalam

memberikan pelayanan kepada publik. Defenisi inovasi menurut Rogers everret adalah “*an innovation is an idea, practice, or object that is perceived* (Agustina & Sadad, 2017).

1. Relative advantage

Inovasi harus bersifat lebih baik dari program sebelumnya, Pada inovasi akan selalu ada sesuatu yang berbeda, yang merupakan ciri khas. Keunggulan relatif yang dimaksud yaitu cepat, mudah dan akurat salah satunya inovasi layanan digital di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sinjai seperti pembuatan surat izin dan non perizinan berbasis online. Keunggulan relatif pelayanan berbasis *online* di DPMPTSP dalam membuat surat permohonan perizinan dan non perizinan lebih mudah, juga sangat efektif dilihat dari syarat yang tidak lagi berbelit-belit, dengan mudahnya persyaratan dalam pengajuan surat izin dan non perizinan secara tidak langsung mampu mendongkrak jumlah pemohon surat izin dan non perizinan. Disisi lain masyarakat yang mampu memanfaatkan inovasi ini tentunya sangat di mudahkan sebab surat permohonan dapat di terbitkan tanpa harus datang ke kantor. Hal ini sejalan dengan penelitian Nikken Retnoayu Setyawan dkk, dengan hasil penelitian pada aspek keuntungan relatif pada inovasi e-Samsat jika dibanding inovasi terdahulu dinilai sangat fleksibel dari segi waktu dan dapat dilakukan di ATM mana saja (Setyawan, Kalalinggi, & Anggraeiny, 2019)

Dengan adanya inovasi pelayanan berbasis online membawa dampak yang besar bagi jumlah penerbitan surat izin dikarenakan pengurusan yang selain mudah dan cepat sehingga masyarakat tidak lagi ragu dalam mendaftarkan izin usahanya juga dari segi biaya sangat transparan. Keunggulan dari inovasi pelayanan berbasis online yang ada di DPMPTSP kabupaten sinjai ini seperti proses dan waktu penyelesaian yang transparan, pelayanan tidak lagi bersifat kaku dan monoton melainkan sangat fleksibel apalagi dengan adanya kebijakan *digital signature*, bahkan dijelaskan bahwa pemohon yang mampu memahami teknologi dengan baik dapat dengan mudah mengajukan permohonan dari rumah saja bahkan dapat mencetak sendiri jika punya alat *print* dirumah.

Gambaran perbedaan kelengkapan pelayanan offline dan online dapat terlihat sebagai berikut :

Tabel 01 Kelengkapan Berkas Pelayanan

Pelayanan offline	Pelayanan online
<ol style="list-style-type: none"> 1. Membawa surat pengantar dari kelurahan dan kecamatan 2. Membawa berkas tambahan (KTP, PBB, NPWP) 3. Mengambil dan mengisi formulir pendaftaran 4. Membawa foto berwarna 5. Dokumen lingkungan (SPPL, UKL-UPL, AMDAL) 6. Surat rekomendasi jenis usaha 7. Surat kepemilikan tanah 	<ol style="list-style-type: none"> 1. mengupload berkas (KTP, NPWP) 2. mengisi data-data pada formulir yang telah disediakan 3. memiliki email Aktif

(Sumber : DPMPTSP Kabupaten Sinjai 2021)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pada aspek pemberkasan khusus pada pelayanan online tidak berbelit-belit sehingga semua masyarakat mudah untuk melakukan pengajuan pelayanan.

2. *Compatibility*

Inovasi bersifat konsisten dengan apa yang digantikannya. Dengan maksud terjadi penyesuaian dari yang lama ke yang baru. Selain itu inovasi pelayanan berbasis online di DPMPTSP kabupaten sinjai dapat mempermudah proses adaptasi, dan pengenalan pada inovasi yang lebih efektif dan efisien. Kesesuaian yang di maksud adalah dengan adanya pelayanan berbasis *online* masyarakat tidak lagi harus repot mempersiapkan surat atau dokumen seperti pelayanan terdahulu melainkan hanya memerlukan NPWP dan *E-mail* aktif permohonan sudah dapat di proses.

Pelayanan berbasis *online* ini merupakan hasil integrasi dari inovasi sebelumnya yaitu OSS 1.1 yang dianggap susah dan sangat berbelit-belit sehingga dengan adanya inovasi pelayanan berbasis online salah satunya OSS RBA tidak hanya menggantikan inovasi baru melainkan juga mampu menjawab kekurangan inovasi sebelumnya yang di anggap kaku dan berbelit-belit.

Inovasi pelayanan berbasis *online* diluncurkan agar masyarakat dapat dengan mudah mengurus surat izin dan non perizinan karena pelayanan yang bersifat efektif, efisien dan transparan. Berbeda dengan inovasi sebelumnya yang tergolong ribet sehingga pelayanan berbasis online dapat memecah kebuntuan yang salah

satu masalah terbesar selama ini yaitu banyaknya berkas yang harus disediakan tambah lagi waktu dan proses selesainya yang kurang transparan. Hal ini sejalan dengan Hasil penelitian Dyah Hariani dkk, yang menunjukkan bahwa Inovasi SIQUPON sudah diselaraskan pada pengalaman, dimana keberadaan inovasi tidak serta merta menghilangkan sistem sebelumnya (ATCS). SIQUPON juga sudah sesuai pada nilai-nilai yang berlaku (Hariani & Choirunnisak, 2016).

Berikut perbedaan proses pengajuan pelayanan offline dengan online, tergambar dalam tabel berikut ini :

Tabel 02 Prosedur Pengajuan Pelayanan

Proses pelayanan offline	Proses pelayanan online
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengambil dan mengisi formulir 2. Melengkapi berkas permohonan 3. mengembalikan formulir dan berkas 4. menunggu verifikasi dari loket 5. menurunkan tim survei dari dinas 6. melakukan pembayaran 7. mengambil surat izin usaha 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat member 2. Pengajuan surat permohonan 3. Verifikasi berkas 4. Menunggu konfirmasi dan pengiriman surat dari Admin

(Sumber : DPMPTSP Kabupaten Sinjai 2021)

3. *Complexity*

Dengan sifatnya yang baru, tingkat kerumitan penggunaan inovasi dapat lebih sulit dari inovasi terdahulu. Tetapi dengan penerapan teknik baru maka kerumitan terkadang terabaikan. Pada sejumlah inovasi yang diciptakan secara umum diperuntukkan untuk memberikan kemudahan, pendapat tersebut sejalan dengan hasil penelitian Lilik Mahmudah dkk, yang menggambarkan hasil penelitiannya bahwa *Complexity* terkait mekanisme dan prosedur tidak ada kerumitan, justru dalam persyaratan pendaftaran sertifikat dipermudah (Mahmudah & Meirinawati, 2017). Kerumitan yang dimaksud disini yaitu proses adaptasi masyarakat ataupun pegawai yang belum terbiasa dengan keberadaan inovasi baru namun hal tersebut dapat diatasi dengan cara melakukan pelatihan kepada pegawai di DPMPTSP Kabupaten Sinjai, pendekatan kepada masyarakat juga sangatlah penting karena hal tersebut menjadi penentu baik atau tidaknya respon masyarakat terhadap inovasi pelayanan berbasis *online* di DPMPTSP Kabupaten Sinjai.

Kerumitan yang ditemukan pada inovasi pelayanan berbasis online di DPMPSTSP Kabupaten Sinjai yakni banyaknya masyarakat yang terkendala pada masalah pengetahuan teknologi dan akses internet kurang memadai. Sejumlah masyarakat belum memiliki kecakapan digital yang memadai dan juga sejumlah wilayah di kabupaten Sinjai belum dilengkapi sarana dan prasarana yang mendukung penyediaan jaringan internet.

Inovasi pelayanan berbasis online telah dibuat dengan kerumitan yang sangat rendah namun kembali lagi masalah terbesar dalam sebuah inovasi yang sifatnya kebaruan yakni pengenalan dan penyesuaian kepada masyarakat dan lingkungan penyedia layanan. Dilihat bahwa sangat banyak masyarakat yang melimilih untuk tidak memanfaatkan inovasi yang ada artinya pemohon lebih memilih untuk datang secara langsung ke kantor DPMPSTSP Kabupaten Sinjai. Yang menjadi kesulitan utama yaitu pengetahuan teknologi dan akses internet masyarakat. Pelayanan berbasis *online* memiliki masalah terbesar kepada kualitas sinyal yang kadang mendadak *down* hal tersebut membuat pelayanan surat izin tidak dapat dilanjutkan prosesnya sementara waktu.

4. *Triability*

Penerimaan atas sebuah inovasi biasanya melalui uji coba dan terbukti kemanfaatannya bila dibandingkan dengan yang lama. Oleh karena itu, produk inovatif seperti inovasi pelayanan berbasis *online* di DPMPSTSP Kabupaten Sinjai harus digunakan oleh masyarakat sebagai uji coba. Sebelum diluncurkan inovasi juga harus menyiapkan keunggulan yang sekiranya dapat direspon baik dan juga mampu dimanfaatkan oleh masyarakat. Selain mempunyai keunggulan proses pendekatan dan sosialisasi kepada masyarakat juga sangat penting guna menarik perhatian dan rasa penasaran untuk mencoba.

Upaya yang dilakukan oleh pihak DPMPSTSP dalam memperkenalkan dan menarik perhatian masyarakat menggunakan sistem OSS RBA sudah baik dari segi pengenalan dan pelatihan meskipun sejauh ini belum membuahkan hasil yang maksimal akan tetapi melihat kemudahan yang dihadirkan oleh inovasi ini sangat memungkinkan bahwa akan menjadi suatu terobosan yang sangat baik mengingat juga bahwa seiring berjalannya waktu era digital dan perkembangan teknologi cukup pesat.

Triability atau kemungkinan untuk dicoba yaitu inovasi pelayanan berbasis online telah melewati uji coba dari berbagai pihak dan mempunyai beberapa

keunggulan seperti : dapat mendaftarkan izin di rumah saja dengan persayatan yang lebih sedikit sehingga dianggap lebih mudah, waktu penyelesaian yang lebih cepat karena dapat dilakukan di mana saja dan akurat.

Berikut Adalah rekap jumlah pelayanan perizinan yang sudah diterbitkan pada tahun 2019 :

Tabel 03 Jumlah Penerbitan Perizinan Tahun 2019

No	Bulan	Jumlah Izin
1	Januari	235
2	Februari	261
3	Maret	336
4	April	308
5	Mei	320
6	Juni	247
7	Juli	574
8	Agustus	243
9	September	310
10	Oktober	263
11	November	234
12	Desember	409
Jumlah		3740

(Sumber : DPMPTSP Kabupaten Sinjai 2021)

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala seksi administrasi perizinan dan non perizinan, menyatakan bahwa di tahun 2019 sebagai masa awal percobaan inovasi pelayanan online di DPMPTSP Kabupaten Sinjai maka dari total jumlah layanan perizinan yang diterbitkan sebanyak 3.740, terdapat 561 izin yang diproses pengajuannya secara online. Dengan demikian maka data pelayanan perizinan tersebut sebagai bukti bahwa inovasi pelayanan online di DPMPTSP telah diujicobakan kepada masyarakat.

5. Observability

Kemudahan diamati terkait dengan keberadaan inovasi yang secara langsung dapat diamati oleh pengguna (Musabry, Burhanuddin, & Haerana, 2021). Mekanisme kerja dari suatu inovasi harus dapat diamati dan terukur dengan jelas, seperti inovasi pelayanan berbasis online di DPMPTSP kabupaten sinjai yang hadir dengan berbagai kemudahan. Kemudahan yang dihadirkan oleh inovasi pelayanan berbasis online cenderung ditujukan kepada masyarakat yang menguasai teknologi dan memiliki akses internet yang memadai atau hanya untuk masyarakat yang datang ke kantor dan memohon pendampingan dalam pengajuan pelayanan online.

Berikut ini adalah jumlah pengajuan perizinan yang sudah diterbitkan dalam tiga (3) tahun terakhir :

Tabel 04 Jumlah Penerbitan Perizinan

NO	TAHUN	JUMLAH IZIN
1	2019	3.740
2	2020	1.746
3	2021	1.830

(Sumber : DPMPTSP Kabupaten Sinjai 2021)

Rekapan jumlah penerbitan perizinan dalam tabel diatas merupakan data penggabungan dari pelayanan perizinan secara offline dan online, sebab pihak DPMPTSP masih mengakomodir masyarakat yang ingin melakukan pengajuan perizinan secara offline, sebab juga disadari bahwa terdapat masyarakat yang tidak memiliki pengetahuan dalam memahami fungsi dari setiap fitur-fitur pada layanan online serta masih terdapatnya wilayah di Kabupaten Sinjai yang tidak terjangkau jaringan internet. Fakta akan hambatan layanan online berasal dari ketidakterjangkaunya lokasi penduduk dengan jaringan internet, pada dasarnya terjadi di hampir seluruh wilayah Indonesia, hal ini sejalan dengan hasil penelitian Suryana, yang menunjukkan bahwa inovasi Mal Pelayanan Publik Pandeglang belum terlaksana secara optimal, karena banyaknya masyarakat Pandeglang di daerah selatan yang menempuh jarak cukup jauh supaya bisa memperoleh pelayanan di Mal Pelayanan Publik Pandeglang, (Suryana, 2021).

D. SIMPULAN

Inovasi layanan online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai belum maksimal dalam pelaksanaannya. Pada indikator *relative advantage* menunjukkan bahwa inovasi ini cukup memberikan kemanfaatan bagi penggunaanya karena adanya aspek pemberkasan dan aspek proses pelayanan yang mudah untuk dipahami dan dipenuhi. Selanjutnya pada indikator *Compatibility* cukup baik yaitu telah mengatasi permasalahan pelayanan sebelumnya seperti pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dan efisien sehingga memiliki keunggulan dan nilai lebih.

Pada aspek *Complexity* yaitu munculnya fakta rendahnya pemahaman masyarakat atas fungsi dari setiap fitur pada layanan online, hal ini dikarenakan kecakapan digital sejumlah masyarakat belum memadai. Aspek *Triability* atau kemungkinan dicoba sudah menunjukkan hasil yang baik di masa awal inovasi

pelayanan online ini diciptakan dengan bukti berhasilnya pelayanan online dilakukan oleh sejumlah pengguna. Unsur *Observability* sudah terpenuhi pada layanan online ini sebab inovasi ini dengan mudah dapat diakses dan diamati melalui pemanfaatan jaringan internet.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, I., & Sadad, A. (2017). Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik (E-Billing) Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. *Jom Fisip*.
- Asdar, M. (2018). Aplikasi Simpelmi Resmi Diluncurkan, Mengurus Perizinan Di Sinjai Kini Lebih Mudah.
- Hariani, D., & Choirunnisak, E. I. (2016). *Compatibility Inovasi Sistem Informasi Quick Response (Siqupon) Dinas Perhubungan Kota Pekalongan*. Retrieved from <https://core.ac.uk/download/pdf/324147377.pdf>
- Kemendagri. (2020). Jempol Sehati (Jemput Online, Sehat, Aman, Tertib dan Pasti).
- Mahmudah, L., & Meirinawati. (2017). Inovasi Pelayanan Publik Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik Melalui Rumah Layanan Pertanahan Terpadu di Desa Wotan Kecamatan Panceng Kabupaten Gresik. *Publika*, 5(1), 1–7. Retrieved from <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/18742/17107>
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik Uptd Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 71–84.
- Musabry, Burhanuddin, & Haerana. (2021). Inovasi Pelayanan Pada Pembuatan Akte Kelahiran Dan Akte Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar. *Kajian Ilmiah ...*, 2(April). Retrieved from <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/3756>
- Novayanti. (2019). Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp) Kabupaten Sinja. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Setyawan, N. R., Kalalinggi, R., & Anggraeiny, R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat di Kantor Samsat Kota Samarinda. *EJournal Pemerintahan Integratif*, 7(1), 11–20.
- Susianawati. (2018). Analisis Kesiapan Inovasi Layanan Sistem Informasi Manajemen Dan Pelayanan Perizinan Elektronik (Simpel) Di Dinas Penanaman Modal,

- aPelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Tuban. *Publika*.
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>
- Sebastian, A. (2019). Inovasi Pelayanan Sim Booking Di Satlantas Polres Kudus.
Dialogue : Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 1(2), 1–13.
<https://doi.org/10.14710/dialogue.v1i2.6609>