

TESIS

Pelayanan Aplikasi 'Simpelmi' Pada Dinas Penanaman Modal Dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Sinjai

'Simpelmi' Application Service At The Investment And One-Door  
Integrated Service Service In Sinjai Regency



Nomor Induk Mahasiswa : 105031102621

PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

**Pelayanan Aplikasi 'Simpelmi' Pada Dinas Penanaman Modal Dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Sinjai**

**TESIS**

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Gelar Magister



**PROGRAM PASCASARJANA**  
**MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**2024**

TESIS

Pelayanan Aplikasi 'Simpelmi' Pada Dinas Penanaman Modal Dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Sinjai

Disusun dan Diajukan oleh:

**RAHMAT GAZALI**

Nomor Induk Mahasiswa : 105031102621

Telah di Pertahankan di depan Panitia Ujian Tesis

Pada Tanggal 16 Agustus 2024



## HALAMAN PENERIMAAN PENGUJI

Judul Tesis : Pelayanan Aplikasi 'Simpelmi' Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Sinjai

Nama Mahasiswa : RAHMAT GAZALI

Nim : 105031102621

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Telah diuji dan dipertahankan didepan panitia ujian Tutup Pada tanggal 16 Agustus 2024 dan telah diperiksa serta diteliti sudah memenuhi sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Administrasi Publik (M.AP) pada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar

Dr. Jaelan Usman, M.Si  
(Pembimbing 1)

Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si  
(Pembimbing 2)

Dr. Hafiz Elfiansya Parawu, M.Si  
(Penguji 1)

Dr. Haerana, M.Pd  
(Penguji 2)



## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### **Motto:**

"Kesabaran adalah ketika hati tidak merasa marah terhadap apa yang sudah ditakdirkan dan mulut tidak mengeluh"

Qs. Al-Baqarah ayat 286

"Allah tidak membebani seseorang, kecuali menurut kesanggupannya. Baginya ada sesuatu (pahala) dari (kebajikan) yang diusahakannya dan terhadapnya ada (pula) sesuatu (siksa) atas (kejahatan) yang diperbuatnya. (Mereka berdoa,) "Wahai Tuhan kami, janganlah Engkau hukum kami jika kami lupa atau kami salah. Wahai Tuhan kami, janganlah Engkau bebani kami dengan beban yang berat sebagaimana Engkau bebankan kepada orang-orang sebelum kami. Wahai Tuhan kami, janganlah Engkau pikulkan kepada kami apa yang tidak sanggup kami memikulnya. Maafkanlah kami, ampunilah kami, dan rahmatilah kami. Engkaulah pelindung kami. Maka, tolonglah kami dalam menghadapi kaum kafir"

### **Persembahan :**

Karya ini kupersembahkan untuk kedua orang tua tercinta, yang selalu memberikan doa, nasehat, kasih sayang dan dukungan baik moral maupun material. Selain itu, keluarga besar, sahabat dan teman yang juga memberikan semangat serta doanya dalam mendukung peneliti sehingga mampu mewujudkan harapan.

## PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Rahmat Gazali

NIM : 1105031102621

Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik

Konsentrasi : Manajemen Kepegawaian

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya Tulis ini benar-benar merupakan karya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pemiliran orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut

Makassar, 19 Juni 2025

**Rahmat Gazali**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tesis : Pelayanan Aplikasi 'Simpelmi' Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Sinjai

Nama Mahasiswa : RAHMAT GAZALI

Nim : 105031102621

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Konsentrasi : Kebijakan Publik

Telah diuji dan dipertahankan didepan panitia ujian Tutup Pada tanggal 16 Agustus 2024 dan telah diperiksa serta diteliti sudah memenuhi sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Administrasi Publik (M.AP) pada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar

Makassar, 19 Juni 2025

Dr. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si  
(Pimpinan Sidang)

Dr. Jaelan Usman, M.Si  
(Pembimbing 1)

Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si  
(Pembimbing 2)

Dr. Hafiz Elfiansya Parawu, M.Si  
(Penguji 1)

Dr. Haerana, M.Pd  
(Penguji 2)

Mengetahui :

Direktur Program Pascasarjana  
Unismuh Makassar

Ketua Program Studi Administrasi  
Publik

Prof. Dr. H. Irwan Akib, M.Pd  
NBM. 613 949

Dr. Hj. Fatmawati, M.Si  
NBM. 107 6424

## ABSTRAK

### RG,JU,B, Pelayanan Aplikasi ‘SIMPELMI’ Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Sinjai

Pelayanan publik dalam masyarakat sangatlah penting sehingga pemerintah harus memberikan pelayanan yang efektif. Tujuan penelitian ini membahas pelayanan aplikasi SIMPELMI pada DPMPTSP Di Kabupaten Sinjai. Dalam era tuntutan efisiensi dan pelayanan publik yang berkualitas, penelitian ini mengidentifikasi sejumlah poin penting yang memperkuat pelayanan melalui aplikasi SIMPELMI sebagai pendekatan yang efektif. Fokus utama penelitian ini adalah pada orientasi pada kualifikasi informasi, Kualitas Layanan Transaksi, Kualitas Layanan Responsif, Kualitas Desain dan Navigasi, Kualitas Kemanan dan privasi. Metode penelitian ini menggunakan kualitatif. Metode penelitian kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Sumber data penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan studi dokumen yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan melalui aplikasi SIMPELMI sangatlah bagus dan efektif. dibuktikan dengan keberhasilan 4 indikator yaitu Kualitas informasi, Kualitas Layanan Transaksi, Kualitas Layanan Responsif, Kualitas Desain dan Navigasi. Pelayanan melalui Aplikasi SIMPELMI telah mampu memberikan kemudahan dan kelancaran dalam proses pengajuan permohonan izin dengan menyajikan informasi yang jelas (alur, prosedur, syarat), proses transaksi yang terbuka, Kesederhanaan aplikasi SIMPELMI dengan desain dan fungsionalitas yang mudah untuk dipahami, sehingga pengguna tidak akan mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi. Namun pada indikator Kualitas Keamanan dan Privasi masih kurang efektif karena masih membutuhkan peningkatan dalam menjaga privasi yang ada. Tantangan dalam memperkenalkan pelayanan publik melalui aplikasi SIMPELMI adalah adanya perubahan peraturan. Pengguna Aplikasi yang sulit untuk beradaptasi dengan layanan berbasis online. Selain itu, tantangan sarana dan prasarana di wilayah tertentu, seperti terbatasnya jaringan pulau, membuat banyak masyarakat enggan menggunakan aplikasi SIMPELMI yang memudahkan pekerjaannya.

**Kata kunci:** *Pelayanan Publik, Aplikasi SIMPELMI*

## ABSTRACT

### RG, JU, B The Service of the 'SIMPELMI' Application at the Investment and One-Stop Integrated Services Office in Sinjai Regency

Public services in society are very important, so the government must provide effective services. The purpose of this study is to discuss the SIMPELMI application service at the DPMPTSP in Sinjai Regency. In an era of demands for efficiency and quality public services, this research identifies several important points that strengthen services through the SIMPELMI application as an effective approach. The main focus of this research is on orientation towards information qualification, Transaction Service Quality, Responsive Service Quality, Design and Navigation Quality, Security and Privacy Quality. This study uses qualitative research methods. The data sources for this study were collected through interviews, observations, and relevant document studies. The results of the study indicate that the service through the SIMPELMI application is very good and effective, as evidenced by the success of 4 indicators, namely Information Quality, Transaction Service Quality, Responsive Service Quality, and Design and Navigation Quality. The service through the SIMPELMI application has been able to provide convenience and smoothness in the process of submitting permit applications by presenting clear information (flow, procedures, requirements), open transaction processes, the simplicity of the SIMPELMI application with an easy-to-understand design and functionality, so that users will not experience difficulties in using the application. However, in the Security and Privacy Quality indicator, it is still less effective because improvements are still needed in maintaining existing privacy. The challenges in introducing public services through the SIMPELMI application are changes in regulations and users who find it difficult to adapt to online-based services. In addition, challenges in facilities and infrastructure in certain areas, such as limited island networks, make many people reluctant to use the SIMPELMI application which facilitates their work.

**Keywords:** *Public Service, SIMPELMI Application*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur dipanjangkan atas kehadirat Allah swt, yang telah menurunkan kitab suci Al-Qur'an sebagai penyempurna kitab-kitab terdahulu sekaligus petunjuk bagi umat manusia agar tercapai keselamatan. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW. Nabi dan Rasul yang disandangkan sebagai *rahmatan lil 'alamin*, yang diutus oleh Allah SWT untuk menebarkan cahaya Islam sebagai rahmat bagi alam semesta dan manusia itu sendiri. Rasa syukur atas nikmat yang tiada henti-hentinya diberikan oleh Allah SWT, sehingga mampu dilakukan suatu pengkajian dan penelitian dalam bentuk tesis yang berjudul "*Pelayanan Aplikasi 'SIMPELMI' Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Sastu Pintu Di Kabupaten Sinjai*" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik di Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar.

Proses penelitian dan penyusunan tesis yang telah dilakukan, tidak terlepas dari berbagai hambatan. Namun berkat bimbingan, arahan, aspirasi, dan motivasi dari Bapak *Dr. Jaelan Usman, M.Si* selaku Pembimbing 1 dan *Dr. Burhanuddin, M.Si* selaku Pembimbing 2 pada setiap konsultasi dalam penulisan ini, sehingga tesis ini dapat diselesaikan. Selain dari pada itu juga dihaturkan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak *Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag* selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar, beserta Wakil Rektor I, Wakil Rektor II, Wakil Rektor III, dan Wakil Rektor IV Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak *Prof. Dr. H. Irwan Akib, M. Pd* selaku Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar beserta Asisten Direktur 1 Ibu *Dr. Sukmawati. M.Pd*, asisten Direktur 2 Ibu *Dr. A. Ifayani Haanurat, M.M*, beserta para staf yang telah membantu dan melancarkan proses penyelesaian studi dengan berbagai fasilitas yang memadai di Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ibu *Dr. Hj. Fatmawati, M.Si* selaku Ketua Prodi Administrasi Publik (S2) Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar beserta seluruh staf yang telah membantu dalam memberikan pelayanan demi kelancaran proses penyelesaian studi mahasiswanya.
4. Bapak *Dr. Hafiz Elfiansya Parawu, M.Si* dan Ibu *Dr. Haerana, M.Pd* selaku penguji yang telah mengoreksi, mengarahkan, dan memberikan aspirasi dan bantuan berupa ilmu serta saran yang bermanfaat dalam penulisan tesis ini. Semoga atas ketulusannya dalam memberikan sumbangsih pada penulisan ini senantiasa bernilai ibadah disisi-Nya.
5. Yang Mulia Kedua orang tua penulis Bapak *Haeruddin* Dan Ibu *Kaswiah* yang dengan sepenuh hati memelihara, mendidik, dan sejatinya senantiasa memanjatkan doa demi kebaikan anak-anaknya

sehingga dapat seperti sekarang ini. Semoga Allah swt melimpahkan rahmat dan mengampuni segala kesalahan-kesalahannya.

6. Seluruh Pengelola Bagian Tata Usaha Pascasarja Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan pelayanan dengan baik selama proses penyelesaian studi sampai selesaiannya penelitian ini.
7. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan atau dalam hal ini melalui Aplikasi Neni Si Linca, yang telah menerbitkan surat izin penelitian.
8. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai yang telah memberikan informasi dan keterangan sehingga data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini dapat terpenuhi.
9. Masyarakat para pengguna aplikasi SIMPELMI pada pelayanan publik dan pelaksanaan pelayanan di Kabupaten Sinjai yang telah membantu segala informasi dan keterangan yang telah diberikan, sehingga data dan informasi yang dibutuhkan dalam penulisan ini dapat terpenuhi.
10. Kepada Saudara-saudara, beserta keluarga yang telah memberikan motivasi, support, dan senantiasa memanjatkan doa yang terbaik kepada penulis, Semoga atas ketulusannya bernilai ibadah disisi-Nya.
11. Kepada teman seperjuangan di IMM Sulawesi Selatan yang senantiasa turut membantu, menjadi support system, memotivasi, dalam penulisan tesis ini.

12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan sumbangsih kepada penulis selama kuliah hingga penulisan tesis ini selesai.

Semoga amal baik bapak, ibu, dan saudara(i) dapat diterima oleh Allah swt, sebagai amal shaleh. Hanya kepada-Nya penulis memohon taufik dan hidayah-Nya. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi para pembaca yang budiman di lingkup Universitas Muhammadiyah Makassar serta kepada masyarakat luas.



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENERIMA PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan penelitian .....	11
D. Manfaat penelitian .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	13
B. Tinjauan Teori dan Konsep .....	17
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	17
2. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik .....	28
C. Hakikat Pelayanan Publik.....	33
D. SIMPELMI .....	35
E. Kerangka Pikir .....	45
F. Deskripsi Fokus .....	49
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>52</b>
A. Pendekatan Penelitian dan Jenis Penlitian .....	52
B. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	53
C. Penentuan Informan.....	53
D. Teknik Pengumpulan Data .....	55

E. Teknik Analisis Data.....	57
F. Keabsahan Data.....	58
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>60</b>
A. Gambaran Lokasi Penelitian.....	60
B. Hasil Penelitian .....	68
1. Implementasi Pelayanan melalui Aplikasi SIMPELMI Di Kabupaten Sinjai.....	68
a. Kualitas Informasi.....	69
b. Kualitas Pelayanan Transaksi.....	79
c. Kualitas Layanan Responsive.....	87
d. Kualitas Desain dan navigasi.....	95
e. Kualitas Informasi.....	102
2. Tantangan yang dihadapi dalam implementasi aplikasi SIMPELMI untuk pelayanan publik di Kabupaten Sinjai .....	108
C. Pembahasan Penelitian .....	117
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>120</b>
A. Kesimpulan .....	120
B. Saran.....	121
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>123</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>126</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Responden Penelitian ..... 54

Tabel 4.1 Data Penguna Aplikasi SIMPELMI Sejak Tahun 20219-2024.....113



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	48
Gambar 3.1 Trigulasi Data.....	59
Gambar 4.1 Visi dan Misi.....	61
Gambar 4.2 Struktur Organisasi .....	61
Gambar 4.3 Motto DPMPTSP Kabupaten Sinjai.....	68
Gambar 4.4 Layanan Mandiri.....	68
Gambar 4.5 Alur dan Prosedur .....	71
Gambar 4.6 SOP Pelayanan .....	73
Gambar 4.7 Alur dan Syarat .....	75
Gambar 4.8 Kekurangan Infomasi .....	78
Gambar 4.9 Biaya Gratis .....	81
Gambar 4.10 Format Formulir.....	84
Gambar 4.11 Keterbukaan Transaksi .....	86
Gambar 4.12 Pengaduan Pertanyaan .....	88
Gambar 4.13 Pengaduan.....	94
Gambar 4.14 Pengaduan Saran .....	94
Gambar 4.15 Kotak Pengaduan Non Aplikasi.....	94
Gambar 4.16 Kejelasan Tata Letak .....	97
Gambar 4.14 Pengaduan Saran .....	94
Gambar 4.15 Kotak Pengaduan Non Aplikasi.....	94

Gambar 4.16 Privasi Login ..... 107



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Setiap warga Negara memiliki hak untuk memperoleh pelayanan publik yang berkualitas. Pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang sebaik-baiknya. Namun kenyataanya saat ini masyarakat masih belum memperoleh pelayanan publik yang sesuai dengan harapannya. Berbagai usaha dilakukan oleh pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya belum memuaskan. Untuk mengatasi hal tersebut perlu adanya perbaikan dan pengembangan yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan di berbagai sektor khususnya peningkatan pelayanan perizinan masyarakat yang merupakan para pelayan publik. Penyelenggaran pelayanan publik salah satunya terkait dengan bagaimana pemenuhan kebutuhan publik dalam organisasi sektor publik. Upaya perbaikan pemerintah menjadi mutlak sebagai solusi untuk mengatasi permasalahan yang kompleks (Roberts, 2000).

Memberikan pelayanan kepada setiap warga Negara yang membutuhkan merupakan sebuah kewajiban bagi aparatur Negara Indonesia. Hal ini juga merupakan amanat dari Undang-Undang dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Pasal 1 Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan

atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat. Di sektor publik, pengembangan pelayanan publik sangatlah penting. Pengembangan inovasi yang telah ada perlu dimaksimalkan penerapannya dan pengimplemtasian produk tersebut. Artinya, pada prinsipnya isi (*content*) dari setiap pelayanan publik harus mengandung inovasi baru. Organisasi sektor publik memiliki peranan yang sangat penting bagi penyelenggaran pemenuhan kebutuhan publik. Pemerintah daerah sebagai organisasi penyelenggara dan penanggung jawab kebutuhan publik ( Alford & head, 2017)

Perkembangan sistem informasi dan komunikasi, telah banyak melahirkan sebuah inovasi yang baru dalam birkorasi pemerintahan untuk meningkatkan pelayanan public yang dengan ini diberikan istilah sebagai *electronic government (e-government)*. Instansi pemerintahan baik yang berada di pusat maupun pemerintahan tingkat daerah harus segera berubah kearah pemerintah terbuka sehingga dapat mewujudkan *good governance*. Ini sejalan dengan pasal 4 dan pasal 40 Undang-Undang nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik, dimana setiap instansi pemerintahan baik pusat maupun daerah perlu menetapkan peraturan pemerintah tentang penyelenggaran sistem elektronik (*e-government*). Pemerintah daerahsaat ini dituntut untuk melakukan pembaharuan diberbagai sektor sebagai suatu langkah untuk mengatasi tuntutan masyarakat yang semakin kompleks. Inovasi menjadi hal urgent untuk dilaksanakan oleh pemerintah sebagai bentuk

upaya perbaikan yang dilakukan. Inovasi tidak hanya penting untuk meningkatkan kapabilitas pemerintahan (David Osborne, 1993 & Nutt, 1993).

Dalam era digital ini, transformasi teknologi informasi telah membawa dampak signifikan pada sektor administrasi publik, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kabupaten Sinjai sebagai bagian dari upaya memajukan sektor pelayanan publik, telah menerapkan aplikasi Sistem Pelayanan Manajemen Inovatif (SIMPELMI) sebagai solusi untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan keterjangkauan pelayanan publik (Novayanti, 2019).

Implementasi dapat diartikan sebagai pelaksanaan maupun penerapan. Menurut Horn (Tahir, 2014:55), implementasi merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan secara individu maupun berkelompok oleh pemerintah atau swasta yang mengarah pada capaian tujuan yang telah ditentukan dalam kebijakan. Sedangkan menurut Van Meter dan Van Horn dalam Wahab (2008: 65), implementasi merupakan tindakan yang dilakukan oleh individu, pejabat, maupun kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada ketercapaian tujuan dalam keputusan kebijakan. Jadi, implementasi dapat diartikan sebagai proses pelaksanaan maupun penerapan mengenai strategi atau perbuatan yang akan dilakukan untuk mencapai suatu tujuan. Implementasi merupakan aspek yang penting dalam proses kebijakan dan merupakan suatu upaya untuk mencapai tujuan tertentu dalam sarana dan prasarana tertentu

dalam urutan waktu tertentu. Pada dasarnya implementasi adalah upaya untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan melalui program program agar dapat terpenuhi pelaksanaan kebijakan tersebut.

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik Negara atau daerah, barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban ketertiban. Pelayanan publik memiliki makna yang sempit dan luas. Pelayanan publik dalam arti sempit adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah menyediakan barang dan jasa kepada masyarakat untuk memenuhi kewajibannya kepada masyarakat secara keseluruhan (Keban, 2001).

Dewasa ini semakin dirasakan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi sebagai sarana untuk layanan informasi bagi masyarakat guna mendukung pelaksanaan program program pemerintah. Oleh karena itu sejak tanggal 16 November 2018 pemerintah Kabupaten Sinjai sudah menerapkan pelayanan secara online dengan tujuan agar dapat memberikan layanan perizinan dengan akses yang lebih luas kepada masyarakat secara online dalam memperoleh pelayanan prima serta meningkatkan kemudahan berusaha dan daya saing daerah (Susianawati 2018).

Peraturan Presiden nomor 97 tahun 2014 tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu menyebutkan bahwa

pelayanan terpadu satu pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Prinsip-prinsip PTSP di dalam peraturan Presiden tersebut adalah prinsip keterpaduan, ekonomis, koordinasi, pendeklasian atau pelimpahan wewenang, akuntabilitas dan aksebilitas. Sehingga pemerintah mengeluarkan kebijakan melalui peraturan Menteri dalam Negeri nomor 24 tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu merupakan sebuah revisi terhadap kebijakan pemerintah sebelumnya yaitu mengenai pelayanan terpadu satu atap yang diterapkan sejak tahun 1997 melalui surat edaran menteri dalam negeri nomor 503/125/puod tentang pembentukan pelayanan terpadu satu atap dan instruksi menteri dalam negeri nomor 25 tahun 1998 tentang pelayanan terpadu satu atap.

Menurut Hood dan Margetts (2022), teori *responsive governance* memiliki empat elemen utama, yaitu:

1. *Responsiveness*: Pemerintah harus merespons kebutuhan dan aspirasi warga dengan cepat dan tepat. Hal ini memerlukan keterbukaan dan akuntabilitas dalam pengambilan keputusan serta transparansi dalam proses pengambilan keputusan.
2. *Partnership*: Pemerintah harus bekerja sama dengan sektor swasta, organisasi warga sipil, dan warga untuk menciptakan kebijakan yang responsive dan efektif. Hal ini memerlukan kolaborasi dan

keterbukaan antara pemerintah dan berbagai pemangku kepentingan.

3. *Innovation*: Pemerintah harus mampu menghasilkan inovasi dalam pengambilan keputusan dan penyediaan layanan publik. Hal ini memerlukan kreativitas dan fleksibilitas dalam menghadapi perubahan lingkungan dan kebutuhan warga.
4. *Evaluation*: Pemerintah harus melakukan evaluasi terhadap kinerja dan dampak dari kebijakan dan program yang telah diterapkan.

Teori Efektivitas Organisasi (Organizational Effectiveness Theory) menurut Gibson (2000) digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu organisasi mencapai tujuannya. Teori ini mencakup berbagai dimensi dan faktor yang dapat diukur untuk mengevaluasi kinerja dan keberhasilan organisasi. Beberapa dimensi umum dalam teori ini mencakup efisiensi, efektivitas, adaptabilitas, dan kepuasan anggota organisasi.

Menurut Heungsuk Choi dan Sang Man Kim (2003) mengatakan bahwa Teori Evaluasi Pelayanan publik Model Five Dimensions of E-Government Service Quality mengukur berbagai dimensi dan faktor yang dapat diukur untuk mengevaluasi kinerja dan keberhasilan organisasi. Beberapa dimensi umum dalam teori ini mencakup bagaimana kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Transaksi, dan Kualitas Layanan responsive, kualitas desain dan navigasi, kualitas keamanan dan privasi.

Permasalahan pelayanan 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 (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai untuk pengurusan surat izin hanya memerlukan lima hari kerja.

Fenomena lain yang terjadi dalam masyarakat ketika hendak melakukan pelayanan adalah proses pelayanan membutuhkan banyak waktu, birokrasi yang sangat rumit, kualitas pelayanan yang sangat rendah, ketidaksetaraan akses dimana ini terjadi akibat letak geografis yang jauh dan ketidakmampuan finansial masyarakat, ketidakpuasan pelayanan bisa diakibatkan karena pelayanan yang dilakukan ditangapi sangat lambat dalam artian lambat respon dengan kebutuhan masyarakat. Maka hal ini yang menjadikan alasan kuat pemerintah Kabupaten Sinjai melakukan inovasi pelayanan melalui aplikasi SIMPELMI.

Aplikasi SIMPELMI adalah sebuah platform teknologi yang dirancang untuk mengintegrasikan proses-proses pelayanan di berbagai instansi, dengan fokus utama pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu. Langkah ini diambil sebagai respons terhadap tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses.

Pelayanan berbasis online yang dilakukan pemerintah Kabupaten Sinjai melalui aplikasi SIMPELMI sangatlah penting, karena aplikasi

SIMPELMI ini akan memberikan proses pelayanan perizinan yang lebih cepat dibandingkan dengan melakukan secara offline. Sehingga masyarakat lebih mudah mengurus perizinan dengan berbasis online, selain dari kemudahan akses juga dapat memudahkan masyarakat dengan persyaratan yang tidak berbelit yang harus dipenuhi. Maka hal ini mampu mencapai efisiensi dan efektivitas dalam rangka mencapai tujuan pemerintah dengan pelayanan yang lebih memudahkan masyarakat.

Aplikasi SIMPELMI diharapkan mampu memberikan pelayanan perizinan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga ada kepuasaan yang didapat oleh masyarakat dalam pelayanan perizinan yang berbasis pada aplikasi SIMPELMI tersebut.

Dengan menerapkan SIMPELMI, diharapkan bahwa proses pelayanan yang sebelumnya mungkin memakan waktu dan melibatkan banyak langkah administratif, dapat diubah menjadi proses yang lebih efisien dan terotomatisasi. Selain itu, aplikasi ini juga diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan dengan meminimalkan potensi kesalahan manusiawi dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

Dengan adanya aplikasi sistem informasi pengelolaan perizinan secara online (SIMPELMI), pelayanan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai menjadi instansi pemerintah yang sudah mulai menerapkan inovasi pelayanan publik. Dalam hal ini pelayanan yang cepat pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai pelayanan

yang diberikan dalam mengurus surat izin usaha tidak lebih dari lima hari sesuai dengan aturan yang tertuang dalam standar operasional prosedur yang ada sehingga dapat memenuhi kriteria dalam pelayanan publik yang berkualitas.

Dari teori evaluasi pelayanan publik model five dimensions of e-government service quality yang dijelaskan diatas ternyata pada fakta dilapangan dalam pengimplementasian aplikasi SIMPELMI dalam masyarakat banyak masalah yang muncul. Salah satu yang menjadi masalah dalam masyarakat adalah adanya aplikasi SIMPELMI ini diharapkan untuk menjadi solusi untuk masyarakat ketika hendak melakukan perizinan itu lebih mudah dilakukan dengan waktu proses lebih cepat dan berkurangnya anggaran yang harus dikeluarkan masyarakat dalam melakukan pelayanan perizinan. Selain dari itu diharapkan aplikasi SIMPELMI mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Namun kenyataanya masyarakat Kabupaten Sinjai banyak yang belum memahami cara kerja dari Aplikasi tersebut. Ini diakibatkan kurangnya pemahaman masyarakat tentang bagaimana cara mengaplikasikan aplikasi SIMPELMI dan juga akses yang harus memerlukan internet sehingga masyarakat yang dalam daerah susah akses internet. Ini diakibatkan karena pemerintah mengeluarkan inovasi baru berbentuk pelayanan berbasis online dengan kurangnya kemampuan beradaptasi dengan perubahan sistem yang dijalankan oleh pemerintah sehingga masyarakat tidak puas dengan hasil pelayanan yang didapatkan.

Permasalahan yang lain juga muncul karena diharapkan aplikasi SIMPELMI menjadi . Dimana masyarakat yang ada pada daerah yang terbatas akses jaringan tidak mampu mengoprasikan aplikasi SIMPELMI tersebut karena aplikasi hanya bisa digunakan dengan adanya internet.

Dalam konteks implementasi teknologi seperti aplikasi SIMPELMI, banyak aspek yang perlu diperhatikan, seperti tingkat adopsi oleh pengguna, kendala teknis, dan dampak nyata terhadap kinerja lembaga pemerintah. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk menganalisis dan mengevaluasi implementasi pelayanan melalui aplikasi SIMPELMI pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu di Kabupaten Sinjai.

Dengan pemahaman mendalam tentang implementasi SIMPELMI, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan yang komprehensif terkait tantangan, manfaat, dan potensi peningkatan yang dapat dilakukan untuk memaksimalkan dampak positif dari penerapan teknologi ini dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat lokal.

Berdasarkan fenomena di atas, peneliti sangat tertarik untuk mengeksplorasi lebih lanjut tentang Implementasi pelayanan aplikasi SIMPELMI di Kabupaten Sinjai Provinsi Sulawesi Selatan. Khususnya, penelitian ini akan berfokus pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai. Peneliti merasa penting untuk menginvestigasi aspek ini karena tujuan utama dari aplikasi SIMPELMI ini sebagai salah satu sistem untuk mempermudah

masyarakat dalam pelayanan permohonan izin. Oleh karena itu, peneliti mengambil judul "**Pelayanan Aplikasi SIMPELMI pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai**" untuk menyelidiki bagaimana penerapan pelayanan berbasis aplikasi SIMPELMI. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga tentang efektivitas dan dampak dari pelayanan melalui aplikasi SIMPELMI dalam mengefesienkan pelayanan perizinan masyarakat Kabupaten Sinjai.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka masalah yang dikaji dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan melalui aplikasi SIMPELMI di Kabupaten Sinjai?
2. Apa saja tantangan yang dihadapi dalam impelementasi aplikasi SIMPELMI untuk pelayanan publik di Kabupaten Sinjai?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk Mengetahui Dan Menganalisi pelayanan melalui aplikasi SIMPELMI di Kabupaten Sinjai
2. Untuk Mengetahui Dan Menganalisi tantangan yang dihadapi dalam implementasi aplikasi SIMPELMI untuk pelayanan publik di Kabupaten Sinjai

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Secara Akademisi Atau Teoritis, Penelitian Ini Diharapkan Dapat Memberikan Sumbangsi Pemikiran Dan Pengembangan Tentang Inovasi Pelayanan Publik Dan Implementasi Pelayanan.
2. Secara Praktis, Penelitian Ini Diharapkan Mampu Menjadi Referensi Serta Masukan Kepada Pemerintah Dan Lembaga Terkait Untuk Mengambil Langkah Kebijakan Guna Meningkatkan Pelayanan Melalui Aplikasi SIMPELMI Kabupaten Sinjai.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting untuk mendukung serta menjadi tolak ukur untuk sebuah penelitian yang baru. Penelitian terdahulu ini adalah usaha untuk mencari pembanding atau referensi sebelumnya, kemudian dijadikan referensi baru untuk peneliti berikutnya. Selain itu, analisis sebelumnya mempermudah peneliti dalam menempatkan penelitian dan menunjukkan keaslian penelitian. Pada bagian ini peneliti menyampaikan berbagai hasil sebelumnya dengan melakukan kajian yang dimaksud, selanjutnya dibuatkan ringkasan. Berikut merupakan rincian penelitian terdahulu sesuai dengan tema yang akan dikaji, antara lain:

1. Uchaimid Biridlo'i Robby (2018). Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui *Online Single Submission* (Oss): Studi Pada Izin Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif. Hasil penelitian: Implementasi pelayanan berusaha terintegrasi secara Elektronik melalui *online single submission* (OSS) di dinas penanaman modal dan Pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi telah berjalan dengan Semestinya. Hal ini dapat dilihat dari analisa Peneliti menggunakan indikator komunikasi, Sumber daya, disposisi, dan struktur Birokrasi. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu: 1. Objek penelitian yang tentang

pelayanan publik. 2. Jenis penelitian dengan metode kualitatif. 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tersebut diharapkan memberi manfaat pengurusan izin usaha secara “one stop service” yakni menawarkan jasa pengurusan berbagai perizinan yang mengintegrasikan ke dalam sebuah layanan terpadu, meningkatkan jumlah formalisasi usaha baru yang dalam jangka panjang bisa menyediakan lapangan pekerjaan, bertambahnya pendapatan pemerintah, dan tercapainya pertumbuhan ekonomi yang lebih kuat. Perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian ini adalah:

1. Tipe sebelumnya menggunakan paradigma *post positivisme* sedangkan penelitian selanjutnya tipe penelitian deskriptif. 2. Penelitian sebelumnya tentang inovasi pelayanan sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah implementasi pelayanan. 3. Lokasi penelitian yang dilakukan dalam penelitian sebelumnya di Kantor Wilayah KeMenterian Agama Prov. Sulawesi Selatan.
2. Indra Suhaeman (2022). Inovasi Pelayanan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai. 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. Inovasi layanan online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai belum maksimal dalam pelaksanaanya. Pada indikator *relative advantage* menunjukkan bahwa inovasi ini cukup memberikan kemanfaatan bagi penggunanya 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. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan Objek penelitian tentang pelayanan publik tempat penelitian di PTSP Kabupaten Sinjai penelitian menggunakan metode kualitatif. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan Penelitian sebelumnya tentang inovasi pelayanan perizinan sedangkan penelitian yang akan dilakukan tentang implementasi pelayanan aplikasi

3. Aidil Dwi Ramadhan, 2020. Pengaruh Inovasi Kepegawaian Berbasis Aplikasi *Mobile Si-Cakep* Terhadap Efektivitas Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Di Kabupaten Wajo. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Mix Methode Qualitative and Quantitative* (Metode Campuran Kualitatif dan Kuantitatif). Hasil penelitian ini yaitu: Inovasi Kepegawaian Berbasis Aplikasi *Mobile Si-Cakep* sebesar 85,78% yang menunjukkan bahwa berada pada kategori sangat setuju. Hal ini dapat kita lihat bahwa inovasi kepegawaian berbasis aplikasi

Mobile si Cakep sudah berjalan dengan baik di Kabupaten Wajo. Efektivitas pelayanan Kenaikan Pangkat Di Kabupaten Wajo sebesar 89,34% yang menunjukkan bahwa berada pada kategori sangat setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan kenaikan pangkat sudah berjalan dengan efektif. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu Objek Penelitian Tentang Pelayanan Publik. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu 1.Jenis Penelitian yang digunakan *Mix Methode Qualitative and Quantitative*. 2. Lokasi penelitian yang dilakukan dalam penelitian sebelumnya di Kantor PTSP Kabupaten wajo. 3. Penelitian sebelumnya tentang inovasi Kepegawaian berbasis aplikasi.

4. Eliyani Putri Utami, (2021). Efektivitas Penerapan Aplikasi Sicantik Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian Dan Tenaga Kerja Kota Bukit Tinggi. Jenis dari Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penerapan aplikasi SICANTIK sangat membantu pegawai dan masyarakat dalam mencapai sasarannya untuk menghasilkan penerbitan izin dengan cepat dan akurat. Aplikasi SICANTIK tidak hanya bermanfaat bagi pengguna atau pemohon yang melakukan perizinan dan non perizinan juga sangat bermanfaat bagi pihak DPMPTSP dan DISKOMINFO selaku pengawas dan penanggungjawab aplikasi SICANTIK.Dengan adanya aplikasi SICANTIK pemohon tidak perlu lagi datang langsung ke kantor

DPMPTSP Kota Bukit Tinggi untuk memeriksa sudah sejauh mana proses izin pemohon di proses, karena dapat diakses kapan saja dan dimana saja oleh pemohon. Persamaan penelitian ini menggunakan metode kualitatif Objek Penelitian tentang pelayanan publik melalui aplikasi. Perbedaan penelitian Lokasi Penelitian sebelumnya di PTSP Kota Bukit tinggi sedangkan lokasi penelitian yang akan dilakukan di PTSP Kabupaten Sinjai.

5. Diah Purnamawati (2022). Efektivitas Program Aplikasi Sistem Informasi Mojokerto Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. Jenis dari Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Efektivitas program aplikasi Si-Mojo dalam Meningkatkan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Mojokerto secara umum sudah berjalan dengan Baik dan efektif. Namun, masih terdapat beberapa Indikator yang pelaksanaannya belum maksimal. Persamaan Objek penelitian tentang aplikasi pelayanan Penelitian menggunakan metode kualitatif. Perbedaan Lokasi penelitian sebelumnya di PTSP Mojokerto Penelitian sebelumnya tentang Efektifitas Aplikasi sedangkan penelitian yang akan dilakukan tentang implementasi pelayanan aplikasi.

## **B. Tinjauan Teori dan Konsep**

### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Intansi pemerintah di bentuk untuk mencapai sebuah tujuan yaitu memberikan kepuasaan bagi masyarakat, apabila tujuan yang telah ditetapkan tercapai barulah dapat dikatakan suatu keberhasilan. Agar

tujuan yang telah ditetapkan tercapai maka diperlukan pelayanan yang baik dan berkualitas. Karena dari pelayanan yang baik dan berkualitas dapat membantu pemerintah mencapai tujuan tersebut. Pelayanan begitu penting bagi setiap masyarakat karena semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka semakin besar kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada pemerintah yang bergerak dibidang jasa tersebut.

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3).

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir A.S berpendapat bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. ( Moenir, A.S: 2014).

Menurut kebab (2001) Pelayanan publik memiliki makna yang sempit dan luas. Pelayanan publik dalam arti sempit adalah kegiatan yang dilakukan pemerintah menyediakan barang dan jasa kepada masyarakat untuk memenuhi kewajibannya kepada masyarakat secara keseluruhan. Barang dan jasa yang di sediakan oleh pemerintah secara langsung atau melalui kemitraan swasta atau masyarakat dalam menanggapi kebutuhan pasar dan masyarakat. Pada saat yang sama pelayanan sipil sebagian

besar sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi publik ialah mengutamakan kepentingan publik (Bisri & Asmoro, 2019).

Pelayanan public atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang -undangan (Ratminto dan Winarah, 2007).

Menurut Moenir A.S (2016) Layanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari tiga macam yaitu:

a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang- bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

b. Layanan tertulis

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari peranannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Layanan tulisan terdiri atas dua golongan, pertama layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan pada orang-orang yang

berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga; kedua, layanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

c. Layanan berbentuk perbuatan

Layanan dalam bentuk perbuatan 70%-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

Berdasarkan Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) tentang pelayanan publik memberikan definisi pelayanan publik sebagai berikut: pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan PerUndang-Undangan setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga Negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh PerUndang-Undangan. Pelayanan memiliki makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan dan pengabdian secara profesional. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan

dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan manfaat kepada orang yang dilayani tersebut.

Pelayanan publik menurut Indri dan Hayati dalam hayat (2015:22) menyatakan bahwa optimalisasi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara professional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasaan masyarakat. Sedangkan menurut keputusan Menteri pemberdayaan Aparatur Negara nomor 25 tahun 2004: pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan PerUndang-Undangan. Selain dari definisi pelayanan publik di atas dijelaskan juga tentang pelayanan publik menurut Hayati (2017:22) yang menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Dan menurut Mukaron dan Laksana (2016:41) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dari beberapa pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara professional, berkualitas dan

memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah.

Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga Negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga Negara serta terwujudnya tanggung jawab Negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas. Oleh karena itu, dengan diterbitkannya Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Tujuannya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam rangka mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat, pemerintah melalui keputusan Menteri pedayagunaan aparatur Negara nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang berisi kriteria-kriteria pelayanan prima yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan ketetapan waktu.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan Perundang- Undangan. Sedangkan KEPMEN PAN Nomor 38 tahun 2002 mengelompokkan 3 jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu :

a. Pelayanan administrasi

Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB (Izin Mendirikan Bangunan), pelayanan administrasi kependudukan (KTP (Kartu Tanda Penduduk), NTCR (Nikah-Talak-Cerai Dan Rujuk), akte kelahiran, akte kematian).

b. Pelayanan barang

Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada

konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunanya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.

### c. Pelayanan Jasa

Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pemerintah berkewajiban mencari solusi terbaik terkait masalah yang dihadapi. Termasuk masalah yang terjadi dalam internal yaitu bersumber dalam intansi sendiri maupun kendala eksternal yang terjadi dan datang dari masyarakat pengguna jasa dalam kaitanya dengan pelayanan umum yang ditangani. Pegawai harus senantiasa memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh masyarakat.

Pelayanan publik yang dilakukan aparatur pemerintah diharapkan mampu efektif dan efisien.

Di Indonesia berdasarkan UU no. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik ( Pasal 14-19) ada tiga pihak yang terlibat dalam pemberian pelayanan publik yaitu: penyelenggara pelayanan publik, pelaksana ( yaitu orang-orang mulai pejabat sampai tingkat bawah yang ada dalam organisasi penyelenggara, dan ada masyarakat penerima manfaat pelayanan. Jadi di dalam Undang-Undang pelayanan publik Indonesia ada *provider* (penyelenggaraan pelayanan) dan *citizen* (masyarakat penerima manfaat pelayanan).

Penyelenggara pelayanan publik di dalam UU no 25 Tahun 2009 adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksana adalah pejabat, pegawai, pertugas dan setiap orang yang bekerja dalam organisasi penyelenggaraan yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian pelayanan publik. Adapun masyarakat adalah seluruh pihak baik warga Negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik langsung maupun tidak langsung.

Pada hakekatnya pemerintah adalah pelayan kepada masyarakat, oleh karena itu birokrasi publik memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk

memberikan layanan yang terbaik dan profesional. Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi Negara dengan maksud untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Maka dari itu akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik harus bisa melaksanakan tugas-tugas dalam pelayanan kepada masyarakat. Akuntabilitas adalah kewajiban dari individu atau penguasa yang dipercayakan untuk mengelola sumber daya publik dan yang bersangkutan dengannya kemudian dapat menjawab hal yang menyangkut pertanggungjawabannya. Akuntabilitas terkait erat dengan instrument untuk kegiatan control terutama dalam hal pencapaian hasil pada pelayanan publik dan menyampaikannya secara transparan kepada masyarakat. Sementara menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2004) adalah perihal pertanggung jawab keadaan dapat dimintai pertanggungjawaban. Berdasarkan konteks pelayanan publik maka akuntabilitas berarti suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau normal eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para stakeholder. Dengan demikian tolak ukur dalam akuntabilitas pelayanan publik adalah publik itu sendiri yaitu arti nilai-nilai atau norma-norma yang diakui berlaku dan berkembang dalam kehidupan publik. Nilai-nilai atau norma tersebut diantaranya transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat pengguna jasa.

Pelayanan publik merujuk pada berbagai bentuk layanan yang disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pelayanan ini dapat mencakup berbagai sektor, seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, perizinan, keamanan, dan banyak lagi. Tujuan dari pelayanan publik adalah untuk memberikan manfaat kepada masyarakat, meningkatkan kualitas hidup dan menciptakan kondisi yang mendukung perkembangan sosial dan ekonomi. Menurut Denhardt (2007) Berikut adalah beberapa karakteristik umum pelayanan publik:

1. Universalitas : pelayanan publik harus tersedia untuk semua warga tanpa diskriminasi, memastikan akses yang setara bagi semua kelompok dalam masyarakat.
2. Keterbukaan dan transparansi: Proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan pelayanan publik seharusnya terbuka dan dapat dipahami oleh masyarakat. Informasi mengenai kebijakan dan program harus mudah diakses.
3. Akuntabilitas" pemerintah bertanggung jawab atas penyediaan pelayanan publik, dan para pejabat publik harus dapat dipertanggungjawabkan atas kebijakan dan tindakan mereka.
4. Responsif: pelayanan publik harus dapat menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan dan tuntutan masyarakat. Mekanisme umpan balik dan partisipasi masyarakat dapat digunakan untuk meningkatkan pesponsivitas.

5. Efisiensi dan efektivitas: pelayanan publik harus diselenggarakan dan dikelola secara efisien untuk memastikan penggunaan sumber daya yang optimal. Efektivitas pelayanan diukur berdasarkan pencapaian tujuan yang diinginkan.
6. Partisipasi masyarakat: Masyarakat seharusnya terlibat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan publik. Partisipasi ini dapat meningkatkan *akseptabilitas* dan efektivitas kebijakan.
7. Keadilan: Pelayanan publik harus diselenggarakan dengan mempertimbangkan prinsip keadilan, memastikan bahwa warga mendapatkan hak yang sama dan mendapatkan perlakuan yang adil.
8. Berbasis hak asasi manusia: pelayanan publik harus diatur dan diimplementasikan dengan menghormati dan melindungi hak asasi manusia.

Peningkatan pelayanan publik sering kali melibatkan adopsi teknologi informasi, penggunaan data untuk pengambilan keputusan, dan fokus pada inovasi untuk meningkatkan efisiensi dan responsivitas. Selain itu, upaya pemberdayaan masyarakat dan pengembangan kapasitas instansi pelayanan publik juga menjadi bagian integral dari transformasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

## 2. Prinsip Pelayanan Publik

Dalam menyelenggarakan suatu pelayanan publik yang prima, perlu dilakukan penerapan pelayanan yang merupakan bagian yang harus diberikan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Dalam hal ini

penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang dilaksanakan oleh pemerintah. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003, dalam Mukarom dan Laksana (2018:84) bahwa, prinsip penyelenggara pelayanan publik adalah sebagai berikut:

a) Kesederhanaan

Kesederhanaan merupakan menyangkut tentang prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat

b) Kejelasan

Kejelasan yang dimaksud adalah mencakup dalam hal tentang persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja penjabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c) Kepastian Waktu

Penyelesaian dan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.

d) Akurasi

Akurasi maksudnya adalah produk atau jasa pelayanan publik yang diberikan harus benar, tepat dan sah.

e) Keamanan

Selama masyarakat dalam proses melakukan layanan publik harus dapat menerima jasa aman dan kepastian hukum.

f) Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas pimpinan penyelenggaraan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g) Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersediannya peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai untuk membantu menyelesaikan suatu pelayanan publik.

h) Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi yang ada.

i) Kedisiplinan

Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah, serta iklas dalam member pelayanan.

j) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertip, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet dan lainnya.

Berdasarkan keputusan MENPAN nomor 63 Tahun 2003, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

### a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

Kewajiban Memberikan Pelayanan yang Adil dan Transparan termaktut dalam QS. An-Nahl ayat 90:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعِدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَا عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ  
يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

"Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebijakan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran."

Ayat ini menegaskan pentingnya keadilan dan kebijakan dalam semua aspek pelayanan, termasuk pelayanan publik. Implementasi SIMPELMI adalah upaya untuk menghadirkan pelayanan yang adil, cepat, dan transparan demi memenuhi hak masyarakat, sesuai nilai-nilai yang diperintahkan Allah SWT.

### b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perUndang-Undangan.

### c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan memberi dan menerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d. partisifatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Selain itu didalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ada beberapa prinsip dalam menyelenggara pelayanan publik yang diterapkan oleh penyelenggara pelayanan. Prinsip-prinsip pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

a) Sederhana

Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

b) Konsistensi

Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam menfaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.

c) Partisipatif

Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak-pihak yang terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

d) Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.

e) Berkesinambungan

Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.

f) Transparansi

Harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.

g) Keadilan

Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

### **C. Hakikat Pelayanan Publik**

Hakikat pelayanan publik menurut Rahmayanty (2010:86) adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Sedangkan menurut Sedarmayanti (2004:83) Hakikat pelayanan publik yaitu:

- 1) Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah di bidang pelayanan publik.
- 2) Mendorong upaya pengefektifan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- 3) Mendorong tumbuhnya produktivitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Sementara itu, menurut Ibrahim (2008:19) bahwa Hakikat pelayanan publik atau pelayanan umum (pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat luas) antara lain:

- a. Meningkatkan mutu atau kualitas dan kuantitas/produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi (lembaga) pemerintah/ pemerintahan di bidang pelayanan umum.
- b. Mendorong segenap upaya untuk mengefektifkan dan mengefisiensikan sistem dan tata laksana pelaksanaan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta partisipasi masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas. Berdasarkan beberapa pengertian

dan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pelayanan prima kepada masyarakat sebagai suatu kewajiban

Dalam hal ini, penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan dan sengketa serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Pemberian pelayanan prima kepada masyarakat merupakan perwujudan aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

#### **D. SIMPELMI**

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 obervasi 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).

Pelaksanaan SIMPELMI BERBASIS ONLINE bertujuan untuk memberikan layanan perizinan dengan akses yang lebih luas kepada masyarakat secara online dalam memperoleh pelayanan yang prima serta meningkatkan kemudahan berusaha dan daya saing daerah. Selain itu juga akan membantu Pemerintah Daerah khususnya Dinas Penanaman Modal dan PTSP dalam melakukan pencatatan, pemrosesan dan penanganan perizinan serta pencatatan surat izin.

Manfaat dari keberadaan APLIKASI SIMPELMI PERIZINAN ONLINE ini agar dapat digunakan untuk memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan prima serta meningkatkan kemudahan berusaha dan daya saing daerah serta dapat terintegrasi dengan sistem layanan publik lain yang terkait. Hal ini juga sejalan dengan mendukung Visi dan Misi Pemerintah Daerah yaitu program "Smart Kampung" untuk peningkatan layanan dan informasi publik berbasis teknologi sehingga nantinya aplikasi ini dapat dilakukan pada setiap kegiatan pelayanan langsung dikantor-kantor desa dan kelurahan maupun sampai pasar-pasar atau tempat keramaian lainnya di pelosok desa.

Berdasarkan Peraturan Bupati Sinjai Nomor 9 Tahun 2012 Tanggal 25 Juni 2012 Tentang Pelimpahan Sebahagian Kewenangan, Pengelolaan dan Penandatanganan Perizinan dari Unit Kerja Teknis kepada

Kepala Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kabupaten Sinjai, yaitu:

1. Surat Izin Tempat Usaha (SITU)
2. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
3. Surat Izin Usaha Kepariwisataan (SIUK)
4. Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK)
5. Tanda Daftar Perusahaan ( TDP)
6. Tanda Daftar Industri (TDI)
7. Tanda Daftar Gudang (TDG)
8. Izin Gangguan (HO)
9. Izin Trayek
10. Izin Penyelenggaraan Reklame

Selanjutnya pada tanggal 2 Januari 2013 bertambah lagi 1 (satu) jenis izin yang dilimpahkan yaitu Izin Mendirikan Bangunan (IMB), berdasarkan Peraturan Bupati Sinjai Nomor 45 Tahun 2012 tentang Pelimpahan sebahagian kewenangan pengelolaan dan penandatanganan izin mendirikan bangunan dari unit Kerja Teknis kepada Kepala Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kabupaten Sinjai.

Dan pada 2 Januari 2014 bertambah sebanyak 21 (Dua Puluh Satu) jenis izin berdasarkan peraturan Bupati sinjai Nomor 36 Tahun 2013 tentang Pelimpahan Kewenangan Pengelolaan dan Penandatanganan Perizinan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayan Perizinan, Sebagai Berikut:

1. Izin Prinsip
2. Izin Lokasi
3. Surat Izin Usaha Perikanan (SIUPI)
4. Sutrat Izin Penangkapan Ikan (SIPI)
5. Surat Izin Pengangkutan Ikan (SIKPI)
6. Surat Laik Operasional (SLO) Kapal Perikanan
7. Izin Depot air minum Isi Ulang (DAMIU)
8. Izin Toko Obat
9. Izin Apotek
10. Izin Praktik Klinik
11. Izin Usaha Pertambangan (IUP)
12. Izin Usaha Toko Modern (IUTM)
13. Izin Lingkungan
14. Surat Izin Penampung Kayu Terdaftar (SIPKT)
15. Izin Prinsip Penanaman Modal
16. Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal
17. Izin Prinsi Perubahan Modal
18. Izin Usaha Penanaman Modal
19. Izin Usaha Perluasan Penanaman Modal
20. Izin Usaha Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal
21. Izin Usaha Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal
22. Izin Usaha Perubahan Penanaman Modal
23. Layanan Informasi Penanaman Modal

24. Layanan Pengaduan Masyarakat di Bidang Penanaman Modal

25. Insentif Daerah dan atau kemudahan Penanaman Modal di Daerah

Setiap perizinan tersebut, kewenangan penandatanganannya dilaksanakan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kecuali Izin prinsip yang karena bersifat strategis, maka penandatanganannya dilaksanakan oleh Bupati. Meskipun demikian, rangkaian proses administrasinya tetap dilakukan melalui pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) DPMPTSP.

Dari 32 jenis izin tersebut di atas, sebagian besar memerlukan rekomendasi dinas/instansi terkait, kecuali 6 (enam) jenis izin penanaman modal. Dari keseluruhan Izin tersebut yang proses penandatanganan izinnya masih dilakukan oleh dinas teknis adalah Surat Laik Operasional (SLO). Sedangkan khusus untuk izin Prinsip (Tata Ruang dan Menara Telekomunikasi), diproses di PTSP BPMPP namun ditandatangani oleh Bupati.

Namun dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, dimana terdapat beberapa perubahan dalam penyelenggaraan pembagian urusan pemerintahan, ada beberapa jenis izin yang penerbitannya ditarik ke pemerintahan Provinsi Sulawesi Selatan, yaitu:

1. Segala bentuk perijinan yang berkaitan dengan Bidang Energi dan Sumber Data Mineral (Ijin Usaha Pertambangan) diserahkan dan permohonannya ditujukan kepada Gubernur Sulawesi Selatan (Surat

edaran Sekretaris Daerah Provinsi Sulawesi Selatan No. 541/527/DESDM tanggal 27 Januari 2015) yang diberlakukan sejak 28 Januari 2015;

2. Segala bentuk perijinan yang berkaitan dengan bidang Kelautan dan perikanan, khususnya izin Usaha perikanan untuk kapal 4 GT-30 GT diserahkan dan permohonannya ditujukan kepada Gubernur Sulawesi Selatan Cq. Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah Provinsi Sulawesi selatan No. 523.2/434/BNS/03/DKP tanggal 4 Maret 2015) yang diberlakukan sejak 16 Maret 2015.

Peraturan Bupati Sinjai Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Pengelolaan dan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai ditetapkan pada Tanggal 27 April 2017 dan mulai berlaku efektif sejak Tanggal 1 Juni 2017, dengan total jumlah jenis perizinan dan non perizinan yang telah disederhanakan sebanyak 27 (dua puluh tujuh) jenis.

Untuk Tahun 2021, Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kab. Sinjai dalam menyelenggarakan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah yang merupakan turunan dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja.

Saat ini Pemerintah Kabupaten Sinjai melalui Dinas Penanaman Modal dan PTSP telah Menyusun Peraturan Daerah Kabupaten Sinjai Nomor 11 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan Perizinan Non Berusaha di Daerah.

Sejak di launchingnya Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) Pada Tanggal 9 Agustus 2021, maka seluruh Proses Penerbitan Perizinan Berusaha dilakukan melalui aplikasi ini, sedangkan untuk proses Perizinan Non Berusaha masih dilakukan melalui Aplikasi SIMPELMI yang ada Pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sinjai.

Perizinan Non Berusaha melalui aplikasi SIMPELMI antara lain:

- a. Izin Penelitian
- b. Izin Lembaga Pendidikan Formal
  - Pendirian dan Penyelenggaraan Sekolah Dasar (SD) dan Sekolah Menengah Pertama (SMP)
  - c. Izin Pendirian Satuan Pendidikan Non-Formal
    - 1) Izin Pendirian dan Penyelenggaraan Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM)
    - 2) Izin Pendirian dan Penyelenggaraan Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP)
    - 3) Izin Pendirian dan Penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)
  - d. Surat Izin Tenaga Kesehatan

- 
- 1) Surat Izin Praktek (Sip) Dokter
  - 2) Surat Izin Praktek Bidan (Sipb)
  - 3) Surat Izin Praktek Perawat (Sipp)
  - 4) Surat Izin Praktek Apoteker (Sipa)
  - 5) Surat Izin Praktek Tenaga Teknis Kefarmasian (Sipttk)
  - 6) Surat Izin Praktek Tenaga Gizi
  - 7) Surat Izin Praktek Ahli Teknologi Laboratorium Medis / Analis Laboratorium
  - 8) Surat Izin Praktek Elektromedis
  - 9) Surat Izin Praktek Perawat Anastesi
  - 10) Surat Izin Praktek Radiografer
  - 11) Surat Izin Kerja Refraksionis Optisien dan Otometris
  - 12) Surat Izin Kerja Tenaga Gizi
  - 13) Surat Izin Kerja Teknisi Gigi
  - 14) Surat Izin Kerja Tenaga Sanitarian
  - 15) Surat Izin Kerja Perekam Medis
  - 16) Surat Izin Kerja Fisioterapis (SIKF)
  - 17) Surat Izin Kerja Optometris (SIKO)
- e. Surat Izin Sarana Kesehatan
- 1) Izin Rumah Sakit Tipe C dan Tipe D
  - 2) Izin Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)
  - 3) Izin Klinik
  - 4) Izin Praktek Bersama Dokter

- 5) Izin Praktek Perawat Berkelompok
- 6) Izin Apotek
- 7) Izin Toko Obat
- 8) Izin Optik
- 9) Izin Toko Alat Kesehatan
- f. Izin Usaha Terkait Bidang Kesehatan
  - 1) Izin Damiu
  - 2) Izin Industri dan Usaha Obat Tradisional
  - 3) Izin Tukang Gigi
  - 4) Izin Edar Alat Kesehatan dan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga (PKRT)
- g. Izin Pemanfaatan Dan Penggunaan Bagian-Bagian Jalan Pada Ruas Jalan Kabupaten
- h. Izin Pengusahaan Sumber Daya Air (Wilayah Sungai Kewanangan Pemerintah Daerah Kabupaten)
- i. Kartu Pengawasan
- j. Izin Dan Tanda Daftar Lembaga Pelatihan Kerja.

Dasar Hukum perizinan non berusaha melalui aplikasi SIMPELMI

antara lain:

- 1) Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
- 2) Peraturan Menteri dalam negeri nomor 138 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.

- 3) Peraturan daerah nomor 11 tahun 2021 tentang penyelenggaraan perizinan berusaha dan perizinan non berusaha di daerah.

## **E. Kerangka Pikir**

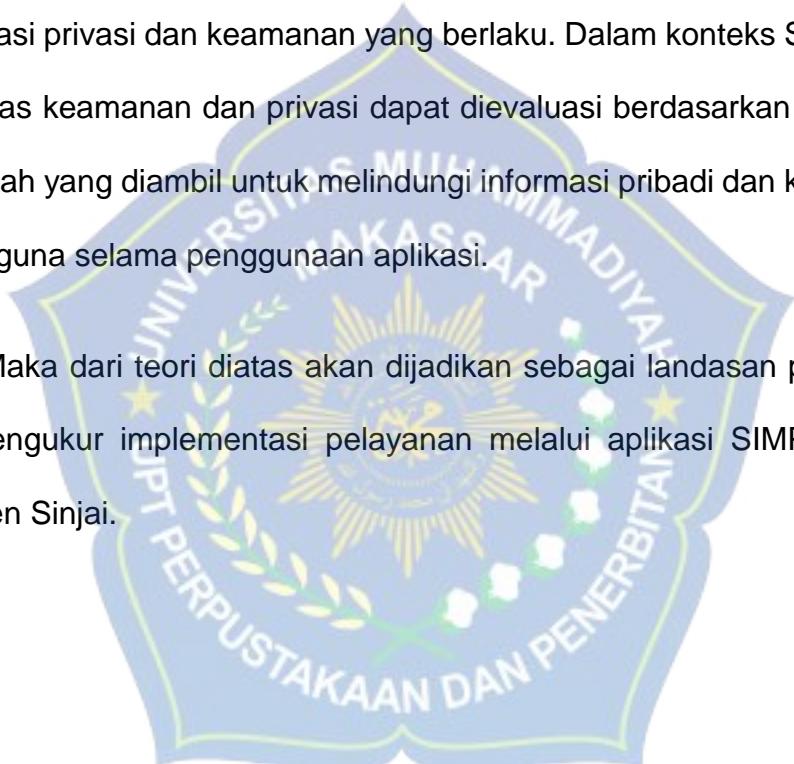
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi pelayanan Aplikasi SIMPELMI di Kabupaten Sinjai apakah telah sesuai dengan prinsip pelayanan publik atau belum. Menurut Heungsuk Choi dan Sang Man Kim (2003) mengatakan bahwa Teori Evaluasi Pelayanan publik Model Five Dimensions of E-Government Service Quality adalah suatu kerangka konseptual yang digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu organisasi mencapai tujuannya. Teori ini mencakup berbagai dimensi dan faktor yang dapat diukur untuk mengevaluasi kinerja dan keberhasilan organisasi. Beberapa dimensi umum dalam teori ini mencakup bagaimana kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Transaksi, dan Kualitas Layanan responsive, kualitas desain dan navigasi, kualitas keamanan dan privasi antara lain:

1. Kualitas Informasi: Dimensi ini menilai seberapa baik informasi yang disediakan oleh pemerintah dalam aplikasi SIMPELMI tersebut. Faktor-faktor yang dinilai termasuk kejelasan, ketepatan waktu, kelengkapan, dan keakuratan informasi yang tersedia bagi pengguna. Misalnya, dalam aplikasi Simpelmi, kualitas informasi dapat dievaluasi berdasarkan seberapa jelas dan akuratnya informasi yang diberikan kepada pengguna tentang layanan-layanan yang tersedia, prosedur yang harus diikuti, dan persyaratan yang diperlukan.

2. Kualitas Pelayanan Transaksi: Dimensi ini berkaitan dengan kemudahan dan keefektifan proses transaksi yang dilakukan oleh pengguna dalam aplikasi SIMPELMI. Ini mencakup aspek-aspek seperti kemudahan proses pembayaran, kelancaran proses pengajuan permohonan atau formulir, dan keterbukaan tentang status transaksi. Dalam konteks Simpelmi, kualitas pelayanan transaksi dapat dinilai berdasarkan kemudahan dalam proses pengajuan permohonan izin, atau layanan lainnya.
3. Kualitas Layanan Responsif: Dimensi ini mencerminkan seberapa responsifnya sistem SIMPELMI dalam menanggapi kebutuhan dan pertanyaan pengguna. Hal ini mencakup kecepatan tanggapan terhadap pertanyaan atau keluhan pengguna, serta ketersediaan layanan pelanggan atau dukungan teknis yang efektif. Dalam kasus Simpelmi, kualitas layanan responsif dapat dinilai berdasarkan kecepatan respon terhadap pertanyaan pengguna melalui layanan bantuan online atau pusat kontak.
4. Kualitas Desain dan Navigasi: Dimensi ini menilai seberapa baik desain antarmuka pengguna (UI) dan navigasi dalam aplikasi SIMPELMI. Ini mencakup aspek-aspek seperti kejelasan tata letak, kemudahan navigasi antarmuka, dan konsistensi desain. Dalam hal Simpelmi, kualitas desain dan navigasi dapat dinilai berdasarkan seberapa intuitifnya pengguna dapat menavigasi situs web atau aplikasi, serta

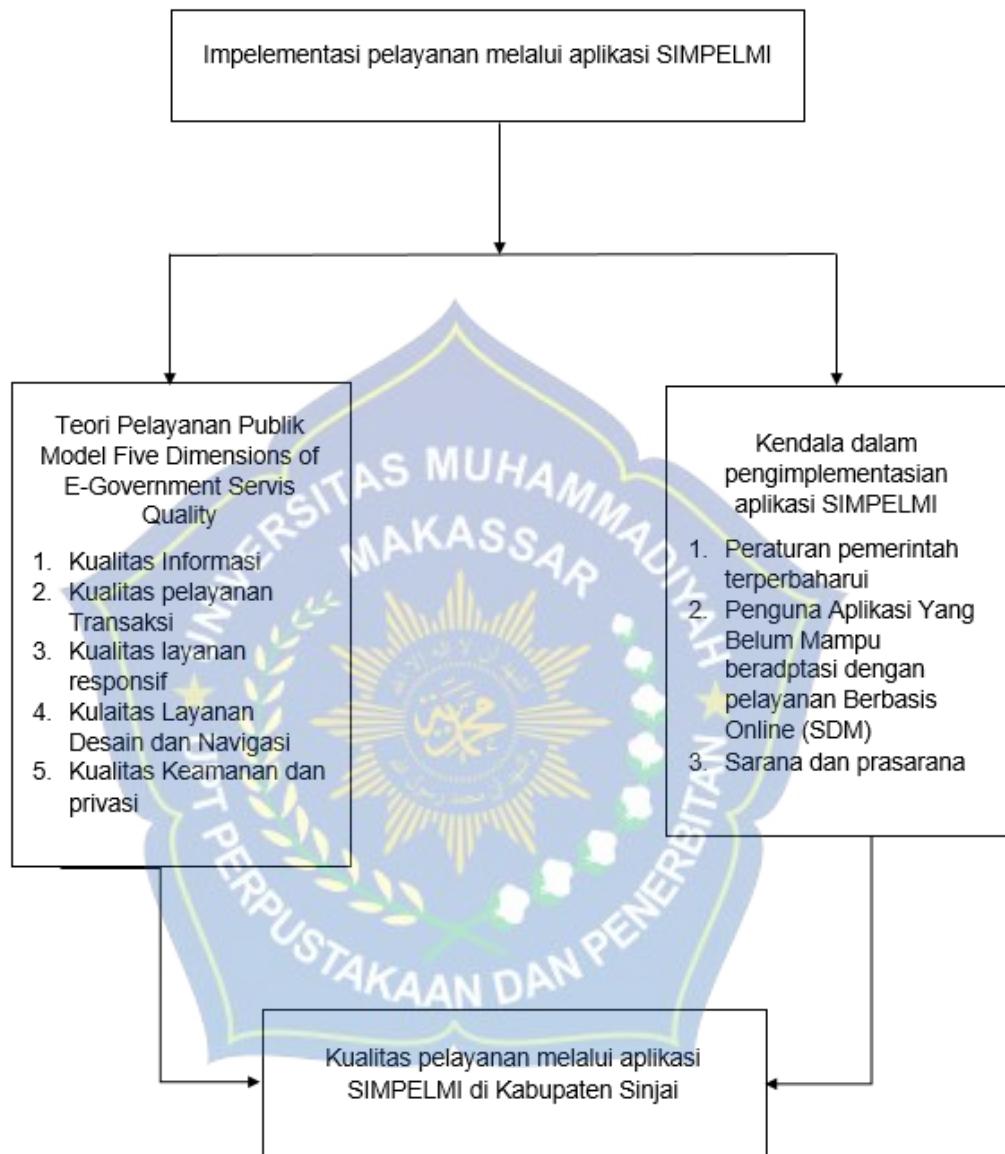
sejauh mana desainnya memfasilitasi pengguna dalam menemukan informasi yang mereka butuhkan dengan cepat.

5. Kualitas Keamanan dan Privasi: Dimensi ini mencerminkan seberapa baik aplikasi SIMPELMI melindungi keamanan dan privasi data pengguna. Ini mencakup aspek-aspek seperti enkripsi data, perlindungan terhadap serangan cyber, serta kepatuhan terhadap regulasi privasi dan keamanan yang berlaku. Dalam konteks Simpelmi, kualitas keamanan dan privasi dapat dievaluasi berdasarkan langkah-langkah yang diambil untuk melindungi informasi pribadi dan keuangan pengguna selama penggunaan aplikasi.



Maka dari teori diatas akan dijadikan sebagai landasan penelitian untuk mengukur implementasi pelayanan melalui aplikasi SIMPELMI di Kabupaten Sinjai.

Gambar 2.1  
Kerangka Pikir

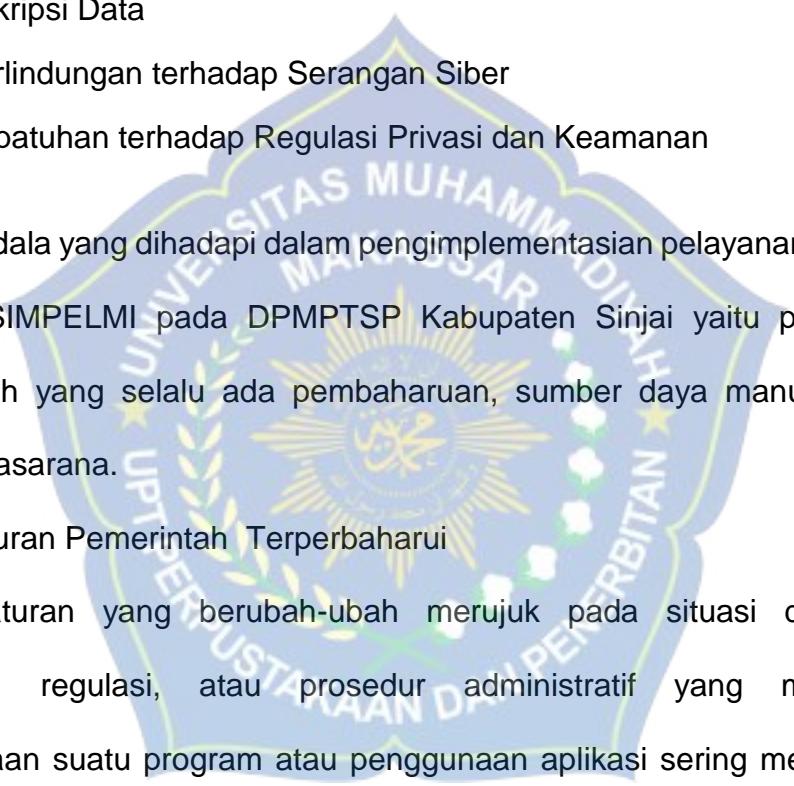


## F. Deskripsi Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah mendalami implementasi pelayanan aplikasi SIMPELMI pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Sinjai.

1. Kualitas Informasi: Kualitas informasi dapat diukur keberhasilannya ketika mencapai beberapa aspek antara lain:
  - a. Kejelasan Informasi
  - b. Ketepatan waktu
  - c. Kelengkapan
  - d. Keakuratan Informasi
2. Kualitas Pelayanan Transaksi: Kualitas pelayanan transaksi dapat di ukur berhasil dengan melihat proses transaksi yang dilakukan meliputi beberapa faktor
  - a. Kemudahan dalam proses transaksi
  - b. Kelancaran proses pengajuan permohonan atau formulir
  - c. Keterbukaan tentang status transaksi
3. Kualitas Layanan Responsif: Keberhasilan kualitas layanan responsif dapat di ukur dengan melihat bagaimana respon pelaksana terhadap kebutuhan dan pertanyaan pengguna. Dapat dilihat dengan beberapa aspek yaitu:
  - a. Tanggapan terhadap pertanyaan atau keluhan pengguna aplikasi
  - b. Ketersediaan layanan pengguna aplikasi atau dukungan yang efektif
  - c. Layanan bantuan online atau pusat kontak
4. Kualitas Desain dan Navigasi: Keberhasilan kualitas desain dan navigasi dapat diukur dengan melihat beberapa aspek yang harus dicapai antara lain:

- a. Kejelasan Tata Letak
  - b. Kemudahan Navigasi Antarmuka
  - c. Konsistensi Desain
5. Kualitas Keamanan dan Privasi: Keberhasilan dapat di ketika pengguna aplikasi SIMPELMI dapat diukur ketika memenuhi beberapa aspek antara lain:
- a. Enkripsi Data
  - b. Perlindungan terhadap Serangan Siber
  - c. Kepatuhan terhadap Regulasi Privasi dan Keamanan



Kendala yang dihadapi dalam pengimplementasian pelayanan melalui aplikasi SIMPELMI pada DPMPTSP Kabupaten Sinjai yaitu peraturan pemerintah yang selalu ada pembaharuan, sumber daya manusia dan sarana prasarana.

#### 1. Peraturan Pemerintah Terperbarui

Peraturan yang berubah-ubah merujuk pada situasi di mana kebijakan, regulasi, atau prosedur administratif yang mengatur pelaksanaan suatu program atau penggunaan aplikasi sering mengalami perubahan. perubahan peraturan dapat menciptakan ketidakpastian mengenai cara aplikasi Simpelmi harus diimplementasikan.

#### 2. Pengguna Aplikasi Yang Belum Mampu beradaptasi dengan pelayanan Berbasis Online (SDM)

Sumber daya manusia sebagai penunjang utama untuk keberlangsungan suatu program. Seperti Resistensi terhadap Perubahan.

SDM tidak siap beradaptasi terkait program yang dibuat oleh Pemda yang berbasis online.

### 3. Sarana dan prasana

Sarana dan prasarana adalah elemen-elemen yang penting dalam mendukung pelaksanaan pelayanan publik melalui aplikasi seperti SIMPELMI seperti pemerataan akses internet.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian Dan Jenis Penelitian**

Penelitian tesis ini mengadopsi pendekatan kualitatif yang didasarkan oleh pengalaman dan fenomena yang dialami oleh peneliti. Metode ini melibatkan deskripsi dan interpretasi dari hasil pengamatan yang dinyatakan dalam bentuk kata-kata, bukan angka atau statistik (Pratiwi and Ariawan 2017). menyambung hal tersebut Creswell dalam Habsy (2017); mengatakan bahwa pendekatan kualitatif dianggap sebagai salah satu metode di dalam melakukan penelitian, di mana pendekatan itu cenderung berfokus dalam memahami sebuah fenomena sosial dan masalah manusia.

Dalam konteks ini, peneliti memaksimalkan pendekatan tersebut sebagai upaya untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi pelayanan aplikasi SIMPELMI di Kabupaten Sinjai. Data penelitian diperoleh melalui studi lapangan (observasi). Penelitian akan dilaksanakan selama 1 (satu) bulan. Obyek yang dianalisis adalah bagaimana implelentasi.

Adapun teknik analisis data di dalam penelitian tesis ini memaksimalkan pola yang dikembangkan oleh Milles dan Huberman terdiri dari beberapa poin penting, di mana reduksi data dipertimbangkan dengan mentransformasi data yang diperoleh dari catatan-catatan yang ditemukan di lapangan. Setelah data disusun dan digabungkan, tahap berikutnya

adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi. Peneliti melakukan analisis menyeluruh dengan menghubungkan antara pokok permasalahan yang diteliti, tinjauan teoritis yang relevan, dan data yang telah dikumpulkan. Tujuan dari tahap ini adalah untuk menguji kebenaran data penelitian dan memastikan bahwa kesimpulan yang diambil didasarkan pada fakta dan analisis yang akurat. Dengan melakukan proses reduksi data dan penarikan kesimpulan secara cermat, peneliti dapat menghasilkan laporan penelitian yang orisinal, berdasarkan data yang valid, dan memberikan kontribusi yang berarti dalam bidang penelitiannya.

### **B. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Lokasi yang dipilih dalam mendukung penelitian ini yaitu dilakukan di Pemerintah Daerah Kabupaten Sinjai, khususnya pelayanan terpadu satu pintu, yang berfokus pada pelayanan melalui aplikasi SIMPELMI.

### **C. Penentuan Informan Penelitian**

Pemilihan teknik pengambilan informan merupakan upaya penelitian untuk mendapatkan informasi yang representatif (mewakili). Rosady Ruslan dalam Luthfi et al., (2020); mengatakan bahwa Purposive sampling adalah metode pemilihan sampel dalam penelitian yang dilakukan dengan tujuan tertentu dan dengan sengaja memilih responden atau unit sampel yang dianggap memiliki informasi atau karakteristik yang relevan dengan penelitian. Dengan demikian, berdasar pada kesesuaian pada judul implementasi pelayanan aplikasi SIMPELMI di kabupaten Sinjai, maka informan meliputi:

1. Pelaksana Pelayanan yaitu Pejabat (Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Sinjai), Pegawai ( Orang yang bekerja di DPMPTSP), Petugas ( pegawai yang bertugas mengelolah pelayanan perizinan melalui aplikasi SIMPELMI)
2. Masyarakat Yang menggunakan Aplikasi SIMPELMI

**Tabel 3.1**  
**Responden Penelitian**

No	Nama	Inisial	Jabatan
1.	Lukman Dahlan, S.Ip, M.Si	LD	Kepala Dinas
2.	Rahmania, S.sos	R	Sub koordinator pelayanan perizinan dan non perizinan
3.	Afdhalina. S.T	A	Sub koordinator administrasi pelayanan perizinan dan non perizinan
4.	Nur Qadhyany Kahar,S.Sos.M.M	NQK	Sub Koordinator Data Dan Pelaporan
5.	Nurlinda, Amd., Kep	N	Tenaga Kesehatan
6.	Husnul Khatimah, S.Pd,	HK	Tenaga pengajar
7.	Irsan,S.Ip	I	Aparat Desa
8.	Agustina	A	Mahasiswa
9.	Syamsir Ismail, S.sos,	SI	Staf Pelayanan DPMPTSP
10.	Herul	H	Mahasiswa

## D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik ini merupakan aspek krusial dalam proses penelitian manapun. Dengan menggunakan berbagai metode pengumpulan data yang tepat, peneliti dapat mengumpulkan informasi yang akurat dan relevan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Adapun diantara teknik tersebut dijelaskan sebagai berikut:

### 1. Interview (Wawancara).

Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan menggunakan jalan komunikasi antar pengumpul data (pewawancara) dengan sumber data (responden). Komunikasi tersebut dapat dilakukan secara langsung atau pun tidak langsung. Dalam metode wawancara tidak langsung biasanya menggunakan daftar pertanyaan yang kemudian dikirimkan kepada responden, dan responden menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peneliti secara tertulis, kemudian mengirimkan kembali daftar pertanyaan yang telah dijawab oleh responden sebagai sumber data tersebut kepada peneliti. Secara langsung, wawancara dilakukan dengan cara face to face yang berarti (pewawancara) bertemu dan berhadapan langsung dengan responden untuk kemudian menanyakan hal-hal berupa data yang dibutuhkan yang kemudian data yang telah diperoleh dicatat oleh peneliti selaku pewawancara.

Berkaitan dengan hal ini peneliti melakukan wawancara kepada pegawai PTSP selaku orang yang melaksanakan pelayanan dan

masyarakat yang melakukan proses perizinan melalui aplikasi SIMPELMI kabupaten Sinja.

## 2. Observasi.

Metode observasi yaitu suatu pengamatan, pencatatan yang sistematis berdasarkan data yang ditemukan di lapangan dengan menggunakan alat indra. Dimana Observasi atau pengamatan merupakan metode yang digunakan dengan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang merupakan objek penelitian sementara berlangsung di lokasi penelitian.

Dalam penelitian ini peneliti langsung terjun langsung ke lokasi penelitian yakni di kabupaten Sinjai untuk melihat secara langsung masyarakat menggunakan aplikasi SIMPELMI dalam proses perizinan.

## 3. Dokumentasi.

Teknik ini lebih melibatkan tahap pengumpulan data yang bersumber dari berbagai dokumen, di antaranya yaitu berupa catatan, arsip, laporan, atau bahan tertulis lainnya yang relevan dengan penelitian. Dokumen ini dapat berasal dari berbagai sumber, seperti pemerintahan, organisasi, atau publikasi ilmiah. Keuntungan dari teknik dokumentasi adalah data yang dikumpulkan relatif mudah diakses dan dapat mencakup rentang waktu yang lebih lama. Data dokumentasi juga cenderung lebih objektif karena mencerminkan keadaan yang terjadi pada saat dokumen tersebut dibuat (Arikunto, 2009).

## E. Teknik Analisis Data

Dengan melibatkan langkah-langkah yang sistematis, analisis data menjadi tahap krusial dalam penelitian. Proses ini memungkinkan peneliti untuk menggabungkan data dari berbagai sumber dan menyusunnya secara terstruktur. Melalui analisis yang cermat, peneliti dapat mengenali pola, temuan, atau makna yang muncul dari data yang telah terkumpul.

Pengelompokan data menjadi beberapa kategori yang relevan menjadi langkah awal dalam analisis data. Selanjutnya, data diurai menjadi unit-unit yang dapat diinterpretasikan dan dianalisis lebih mendalam. Proses sintesis juga penting dalam menggabungkan informasi dari berbagai aspek data untuk membentuk gambaran yang holistik tentang fenomena yang diteliti.

Analisis data memungkinkan peneliti untuk memilih data yang paling signifikan dan relevan. Data yang terpilih kemudian dijadikan dasar untuk menyusun kesimpulan yang mudah dipahami dan diterima oleh banyak orang. Dengan demikian, analisis data memberikan arti penting dalam menghasilkan temuan yang kuat dan berarti dalam penelitian, serta memberikan landasan yang kokoh untuk mengambil keputusan dan tindakan berdasarkan data yang valid dan sah.

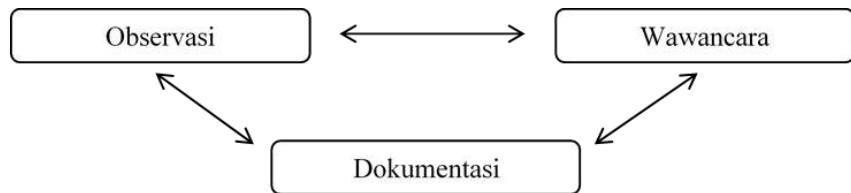
## F. Keabsahan Data

Pengecekan ini penting untuk menghindari kesimpulan yang keliru dan memperkuat kepercayaan pada hasil penelitian (Mekarisce, 2020). Keabsahan data dalam penelitian kualitatif memainkan peran krusial dalam membuktikan kebenaran penelitian ilmiah. Proses ini mencakup pengujian data atau informasi yang diperoleh untuk memastikan kualitas dan validitasnya.

Validitas dalam penelitian mengacu pada sejauh mana data yang dikumpulkan mencerminkan kebenaran dan akurasi dari fenomena yang sedang diteliti. Data yang valid dimungkinkan memiliki kesesuaian yang sama dengan kecenderungan sebenarnya terjadi di lapangan dan tidak mengalami distorsi atau bias. Sebaliknya, laporan yang tidak sesuai dengan semestinya, maka data tersebut dianggap tidak valid. Reliabilitas, di sisi lain, berhubungan dengan konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Data yang reliabel adalah data yang dapat diandalkan dan menghasilkan hasil yang konsisten jika diulang pada waktu dan tempat yang berbeda (Arikunto, 2009).

Untuk menjaga pengujian credibility data yang diperoleh dalam penelitian ini, peneliti mengadopsi pendekatan triangulasi teknik pengumpulan data-data. Triangulasi merupakan metode yang menggabungkan beberapa teknik utama, di antaranya yakni sebagai berikut:

**Gambar 2. Triangulasi Data**



Proses dalam penelitian ini dimulai dengan menentukan fokus penelitian melalui observasi pendahuluan. Setelah fokus penelitian ditetapkan, peneliti melanjutkan dengan tahapan prosesi interview atau wawancara sebagai pendekatan untuk menghasilkan informasi krusial tentang topik penelitian. Wawancara digunakan sebagai teknik untuk menggali insight dan perspektif partisipan terkait fenomena yang diteliti.

Sementara itu, teknik dokumentasi juga digunakan untuk memperkuat kredibilitas data yang telah dikumpulkan. Dokumentasi berperan dalam mendukung data dengan menggunakan berbagai dokumen yang dimiliki oleh objek penelitian. Dokumen-dokumen ini menyediakan bukti dan referensi tambahan yang mendukung data yang dikumpulkan, sehingga memberikan validitas lebih pada temuan penelitian.

Dengan melakukan triangulasi antara observasi, wawancara, dan teknik dokumentasi, peneliti dapat menyatukan berbagai sumber informasi yang saling melengkapi. Hal ini membantu memastikan keakuratan dan validitas data yang diperoleh dalam penelitian, sehingga menghasilkan temuan yang kuat dan dapat diandalkan. Proses triangulasi ini secara efektif meningkatkan kredibilitas penelitian dan memperkuat keyakinan terhadap hasil yang diperoleh.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Lokasi Penelitian**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), adalah salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sinjai Nomor 19 Tahun 2010 tentang organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah dan Lembaga Lain Lingkup Pemerintah Kabupaten Sinjai, dan mulai beraktifitas tepatnya sejak tanggal 27 Januari 2012. Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan Kebijakan Daerah di bidang pelayanan perizinan yang menjadi tanggungjawabnya berdasarkan kewenangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sesuai dengan amanat Peraturan Daerah Kabupaten Sinjai Nomor 19 Tahun 2010 dan peraturan Bupati Sinjai Nomor 58 Tahun 2012 tersebut di atas, maka untuk menjalankan fungsi penyelenggaraan perizinan di Kabupaten Sinjai sejak beraktifitas tanggal 27 Januari 2012 tersebut, dilakukan rapat-rapat koordinasi maupun diskusi/FGD lingkup Pemerintah Kabupaten Sinjai sebagai langkah-langkah pembentukan dan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

**Gambar 4. 1**  
**Visi dan Misi Pelayanan**



Sumber: Dokumen, Senin, 6 Mei 2024

**Gambar 4. 2**  
**Struktur Organisasi**



Sumber: Dokumen, Senin, 6 Mei 2024

## 1. Kepala Dinas

### a. Tugas:

Membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu.

**b. Fungsi :**

- 1) Penyusunan program kerja Dinas;
- 2) Penyusunan dan perumusan kebijakan teknis di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- 3) Pelaksanaan kebijakan di bidang penanaman modal yang meliputi:
  - a) Pengkajian, penyusunan dan pengusulan rencana umum, rencana strategis dan rencana pengembangan penanaman modal lingkup daerah berdasarkan sektor usaha maupun wilayah;
  - b) Pengkajian, penyusunan dan pengusulan deregulasi/kebijakan penanaman modal lingkup daerah;
  - c) Pengembangan potensi dan peluang penanaman modal lingkup daerah dengan memberdayakan badan usaha melalui penanaman modal, antara lain meningkatkan kemitraan dan daya saing penanaman modal lingkup daerah;
  - d) Penyusunan dan pengembangan kebijakan/strategi promosi penanaman modal lingkup daerah;
  - e) Perencanaan kegiatan promosi penanaman modal di dalam dan luar negeri;
  - f) Penyusunan bahan, sarana dan prasarana promosi penanaman modal;
  - g) Pelaksanaan pemantauan realisasi penanaman modal berdasarkan sektor usaha dan wilayah;
  - h) Pelaksanaan pembinaan, fasilitasi penyelesaian permasalahan penanaman modal, dan pendampingan hukum;

- i) Pelaksanaan pengawasan kepatuhan dan kewajiban perusahaan penanaman modal sesuai dengan ketentuan kegiatan usaha dan peraturan perundang-undangan;
  - j) Pelaksanaan koordinasi dengan pemerintah pusat, perangkat daerah teknis terkait perencanaan, deregulasi, dan pengembangan iklim penanaman modal lingkup daerah berdasarkan sektor usaha;
  - k) Penyusunan laporan perencanaan, pengembangan iklim, promosi, pembinaan, pengendalian, pelaksanaan, dan pengawasan penanaman modal pada sistem teknologi informasi (secara elektronik) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.
- 4) Pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan terpadu satu pintu yang meliputi :
- a) Pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha dan perizinan non berusaha sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan;
  - b) Pelaksanaan, pemeriksaan, identifikasi, verifikasi/validasi dan pengolahan data perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha;
  - c) Pelaksanaan pengawasan, pemantauan, evaluasi dan pengadministrasian pelayanan perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha;
  - d) Pelaksanaan pemberian informasi, publikasi, konsultasi, pengaduan perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha;

- e) Pelaksanaan penyuluhan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha;
  - f) Pelaksanaan analisa dan evaluasi data perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha serta data penanaman modal;
  - g) Pembangunan dan pengembangan serta pengelolaan sistem informasi perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha serta penanaman modal;
  - h) Pelaksanaan koordinasi dengan pemerintah pusat dan perangkat daerah teknis dalam rangka pelayanan perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha;
  - i) Pelaporan pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, penyuluhan kepada masyarakat, dan pelayanan konsultasi perizinan berusaha dan perizinan nonberusaha sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan;
- 5) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
  - 6) Pengoordinasian tugas dan fungsi unit organisasi Dinas;
  - 7) Pelaksanaan administrasi dinas di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
  - 8) Pengoordinasian pelaksanaan kesekretariatan Dinas;
  - 9) Pengoordinasian pelaksanaan reformasi birokrasi, sistem pengendalian internal pemerintah, ketatalaksanaan, kearsipan, perpustakaan, hukum dan kerjasama serta budaya pemerintahan Dinas;

- 10) Pembinaan dan pengordinasian pelaksanaan tugas dan fungsi jabatan fungsional pada Dinas;
- 11) Pengordinasian tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan Dinas;
- 12) Pengordinasian pelaksanaan pemantauan, pengendalian, evaluasi, dan penyusunan laporan pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas; dan
- 13) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

## 2. Sekretaris

### a. Tugas

Menyelenggarakan kesekretariatan dan mengordinasikan pelaksanaan tugas satuan organisasi di lingkungan Dinas.

### b. Fungsi

- 1) Penyusunan rencana kerja Sekretariat;
- 2) Perumusan kebijakan teknis kesekretariatan;
- 3) Penyusunan rencana program dan anggaran Dinas
- 4) Pengordinasian pengelolaan keuangan meliputi penganggaran, perpendaharaan, akuntasi dan verifikasi pertanggungjawaban keuangan Dinas;
- 5) Penyusunan laporan pertanggungjawaban keuangan Dinas
- 6) Pelaksanaan program kesekretariatan;
- 7) Pengordinasian penyelenggaraan kepegawaian Dinas;
- 8) Pengordinasian pengelolaan barang milik daerah pada Dinas;
- 9) Pelaksanaan penatausahaan Dinas;
- 10) Pengordinasian pelaksanaan tugas satuan organisasi di lingkungan Dinas;

- 11)Pengoordinasian dan fasilitasi fasilitasi pelaksanaan tugas dan fungsi jabatan fungsional pada Dinas;
- 12)Pembinaan dan fasilitasi pelaksanaan tugas dan fungsi jabatan fungsional pada Sekretariat;
- 13)Pengoordinasian penyelenggaraan kerumahtanggaan, perpustakaan, kearsipan, dokumentasi, kerjasama dan kehumasan pada Dinas;
- 14)Fasilitasi penyelenggaraan reformasi birokrasi, sistem pengendalian internal pemerintah, hukum, organisasi, ketatalaksanaan, dan budaya pemerintahan pada Dinas;
- 15)Pengoordinasian pengelolaan data dan sistem informasi Dinas;
- 16)Fasilitasi penyelenggaraan sistem pengendalian internal pemerintah pada Dinas;
- 17)Fasilitasi tindak lanjut pelaksanaan hasil pemeriksaan pada Dinas;
- 18)Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi program serta penyusunan laporan kinerja Dinas;
- 19)Pengoordinasian pelaksanaan pemeliharaan sarana dan prasarana;
- 20) Pemantauan, evaluasi dan penyusunan laporan kinerja Sekretariat; dan
- 21) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

### 3. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

#### a. Tugas :

Menyelenggarakan kepegawaian, kerumahtanggaan, perpustakaan, kearsipan, dokumentasi kehumasan dan ketatalaksanaan

#### b. Fungsi :

- 1) Penyusunan rencana kerja Subbagian Umum dan Kepegawaian;
- 2) Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis terkait administrasi umum dan kepegawaian;
- 3) Pengelolaan data kepegawaian Dinas;
- 4) Penyiapan bahan mutasi pegawai Dinas;
- 5) Penyiapan kesejahteraan pegawai Dinas;
- 6) Penyiapan bahan pembinaan pegawai Dinas;
- 7) Penyelenggaraan kerumahtanggaan Dinas;
- 8) Penyelenggaraan tata persuratan, dokumentasi dan kearsipan Dinas;
- 9) Penyelenggaraan perpustakaan Dinas;
- 10) Penyiapan dan penyelenggaraan kerjasama dan kehumasan Dinas;
- 11) Penyelenggaraan reformasi birokrasi, hukum, organisasi, ketatalaksanaan, dan budaya pemerintahan pada Dinas;
- 12) Pelaksanaan pelayanan administrasi perkantoran;
- 13) Pelaksanaan pemeliharaan sarana dan prasarana perkantoran;
- 14) Pemantauan, evaluasi dan penyusunan laporan kinerja Subbagian Umum dan Kepegawaian; dan
- 15) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan bidang tugasnya.

**Gambar 4.3**  
**Motto DPMPTSP Kabupaten Sinjai**



Sumber: Dokumen, Senin, 6 Mei 2024

**Gambar 4.4**  
**Layanan Mandiri**



Sumber: Dokumen, Senin, 6 Mei 2024

## B. Hasil Penelitian

### 1. Pelayanan publik melalui aplikasi SIMPELMI Di Kabupaten Sinjai

Pelayanan publik harus dilakukan secara maksimal sehingga masyarakat akan merasa kepuasaan dari pelayanan yang diberikan. Maka pemerintah berkewajiban untuk selalu memberikan inovasi yang baru yang berkaitan dengan pelayanan publik tersebut.

Untuk mengukur bagaimana implementasi pelayanan melalui aplikasi SIMPELMI di Kabupaten Sinjai dengan menggunakan pendekatan yang mencakup kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan

Transaksi, dan Kualitas Layanan responsive, kualitas desain dan navigasi, kualitas keamanan dan privasi.

#### a) Kualitas Informasi

Kualitas Informasi ini merujuk terkait seberapa baik informasi yang diberikan oleh pemerintah melalui aplikasi SIMPELMI tersebut, faktor yang nilai adalah kejelasan, ketepatan waktu, kelengkapan, dan keakuratan informasi yang tersedia bagi pengguna.

##### 1) Kejelasan Informasi

Kejelasan Informasi sangatlah penting dalam sebuah sistem pelayanan karena hal ini yang akan menjadi penunjang utama kemudahan dalam proses pelayanan sehingga pengguna aplikasi mudah memahami langkah-langkah yang harus dilakukan ketika melakukan pengajuan permohonan perizinan.

Sudut pandang pengguna aplikasi SIMPELMI yaitu A sebagai mahasiswa Sinjai yang menyatakan bahwa kejelasan informasi sangat penting karena mampu memudahkan dalam pengoperasian aplikasi SIMPELMI ketika pengajuan permohonan izin.

“Kejelasan Informasi itu sangat penting utamanya kami pengguna karena dengan kejelasan informasi yang diberikan kami mampu memahami apa-apa saja syarat yang harus disiapkan ketika hendak untuk melakukan pengajuan perizinan dalam aplikasi SIMPELMI tersebut dan alhamdulillah karena didalam aplikasi SIMPELMI ini sangat jelas informasinya seperti sudah disiapkan template masing-masing pengajuan dan kelengkapan berkas yang dibutuhkan. (Hasil Wawancara, Selasa 7 Mei 2024)

Kejelasan informasi adalah kunci utama dalam semua proses pelayanan yang akan dilakukan. Hal ini yang akan menentukan efektif atau tidaknya sebuah pelayanan yang dilakukan. Dalam aplikasi SIMPELMI kejelasan informasi sangatlah bagus dengan mendeskripsikan apa saja syarat dan langkah yang harus dilakukan oleh pengguna ketika hendak melakukan pengajuan permohonan perizinan. Ini diperkuat oleh hal ini di perkuat dengan penyampaian yang dilakukan oleh pengguna aplikasi yaitu HK yang mengatakan bahwa:

“Aplikasi SIMPELMI itu sangat mudah digunakan karena didalam aplikasi tersebut sudah jelas prosedur atau langkah-langkah yang harus dilakukan ketika hendak melakukan pengajuan permohonan izin, sehingga kami sebagai pengguna itu lebih mudah memahami dalam penggunaan aplikasi SIMPELMI ini. ( Hasil Wawancara, Senin, 17 Mei 2024)

Penyataan di atas sangat sejalan dengan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti. Dimana informasi yang ada dalam aplikasi SIMPELMI itu sangat jelas sehingga para pengguna merasakan kemudahan dalam proses pengajuan permohonan perizinan.

Aplikasi SIMPELMI sudah dilengkapi dengan prosedur yang jelas sehingga setiap pengguna yang hendak mengajukan surat permohonan perizinan merasakan kemudahan. Prosedur yang ditampilkan dalam aplikasi SIMPELMI membuat para pengguna terarah dan tidak kebingungan dengan intruksi yang ada didalam aplikasi.

Pernyataan diatas dikuatkan oleh informan H selaku pengguna aplikasi SIMPELMI yang menyatakan bahwa:

“Kejelasan informasi jadi penunjang bagi kami penguna agar mampu terarah dengan prosedur yang jelas. Didalam aplikasi SIMPELMI sudah memenuhi itu sehingga kami sebagai penguna lebih mudah untuk melakukan proses pengajuan permohonan perizinan” (Hasil wawancara, Selasa 7 Mei 2024)

**Gambar 4.5**  
**Alur dan Prosedur**



Kejelasan informasi dalam pelayanan publik melalui aplikasi SIMPELMI sudah sangat bagus dan sangat efektif. Dalam aplikasi SIMPELMI telah memberikan prosedur dan informasi yang cukup jelas sehingga para penguna lebih mudah untuk mengoperasikannya.

## 2) Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dalam pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting yang mempengaruhi kualitas dan efisiensi layanan yang diberikan kepada masyarakat. Ketepatan waktu ini mencerminkan kemampuan instansi publik dalam memenuhi janjinya kepada publik terkait dengan penyelesaian suatu layanan atau proses administrasi.

Pelayanan publik melalui aplikasi SIMPELMI dengan mengukur Ketepatan waktu sudah dilakukan dengan sangat bagus ini dibuktikan dengan prosedur yang ada dalam aplikasi tidaklah rumit sehingga proses penyelesaian perizinan lebih memudahkan dan selesai dengan tepat waktu. Pernyataan di atas ini didukung dengan penyampaian N sebagai Tenaga Kesehatan Yang mengatakan Bahwa:

“DPMPTSP Kabupaten Sinjai membuat aplikasi SIMPELMI dengan menyederhanakan prosedur yang ada didalam aplikasi sehingga penguna tidak merasakan kerumitan dalam pengoprasian ketika hendak melakukan pengajuan permohonan perizinan. (Hasil Wawancara, Senin, 6 Mei 2024)

Ketepatan waktu dalam aplikasi SIMPELMI sudah bisa dikatakan berhasil karena dengan adanya aplikasi tersebut pelayanan publik yang dilakukan pada DPMPTSP Kabupaten Sinjai bisa melakukan proses pelayanan dengan efisiensi waktu yang sangat tepat.

Aplikasi SIMPELMI dalam pelayanan publik sudah mampu memberikan proses yang jauh lebih cepat dibandingkan dengan melakukan secara offline. Karena dengan aplikasi SIMPELMI tersebut pemerintah daerah sudah menangkap peluang dengan mengembangkan Teknologi Informasi. sehingga proses pelayanan yang dilakukan itu lebih mudah dan tidak memakan waktu yang banyak.

Pernyataan diatas di perkuat dengan penyampaian HK selaku Tenaga Pengajar yang mengatakan Bahwa:

“Dengan adanya Aplikasi SIMPELMI di Kabupaten Sinjai ini membuat pelayanan yang lakukan lebih cepat karena proses yang dilakukan tidak membutuhkan banyak waktu mulai dari proses pengajuan sampai keluar surat perizinan. Hal ini bisa tercapai karena kemampuan teknologi informasi yang kami jadikan peluang besar dalam mempermudah proses pelayanan. (Hasil Wawancara, Jumat, 17 Mei 2024)

**Gambar 4. 6**

**Sop Pelayanan**



Ketepatan waktu dalam pelayanan melalui aplikasi SIMPELMI sangatlah efisien ini dibuktikan dengan proses pelayanan yang dilakukan melalui aplikasi SIMPELMI tidak membutuhkan waktu yang lama dalam pengajuan permohonan perizinan.

Aplikasi SIMPELMI sangat tepat waktu dalam menjawab keluhan dan pertanyaan para pengguna ini disampaikan oleh informan I sebagai aparatur desa menyatakan bahwa:

“Pengajuan permohonan perizinan melalui aplikasi SIMPELMI sangat bagus digunakan. Aplikasi ini memberikan informasi yang sangat jelas. Setiap pertanyaan ataupun keluhan yang disampaikan lewat aplikasi SIMPELMI langsung diberikan tanggapan yang cepat dan tepat” (Hasil Wawancara, Selasa 7 Mei 2024)

Aplikasi SIMPLEMI dalam pengimplementasian pelayanan sudah sangat efektif ini dibuktikan dengan kemampuan memberikan proses pelayanan yang jauh lebih cepat dengan waktu yang cukup singkat.

### 3) Kelengkapan Informasi

Kelengkapan informasi adalah elemen kunci dalam mendukung kualitas informasi pada pelayanan publik melalui aplikasi SIMPELMI. Untuk memastikan bahwa aplikasi SIMPELMI dapat memberikan pelayanan yang optimal dengan memperhatikan detail informasi yang diberikan.

Pernyataan diatas disampaikan langsung oleh I selaku kepala Aparat Desa yang mengatakan bahwa:

“Kelengkapan Informasi sangatlah penting karena menjadi kunci pendukung dalam setiap program. Kemudahan pelayanan bisa lebih cepat dan tepat ketika informasi yang diberikan telah terperinci dan lengkap” (Hasil wawancara, Selasa, 7 Mei 2024)

Aplikasi SIMPLEMI telah memberikan informasi yang lengkap mulai dari prosedur, syarat-syarat yang harus di perlukan dalam pengajuan permohonan perizinan. Ini ditegaskan oleh informan HK sebagai tenaga pendidik yang mengatakan bahwa:

“Informasi dalam aplikasi SIMPLEMI sudah sangat lengkap ini karena didalamnya terdapat prosedur yang jelas hingga syarat yang

harus dipenuhi ketika hendak melakukan pengajuan permohonan perizinan" (Hasil Wawancara, Jumat, 17 Mei 2024)

**Gambar 4.7**

**(Alur dan syarat)**



Aplikasi SIMPELMI yang telah diterapkan di Kabupaten Sinjai Sejak Tahun 2019-sekarang selalu melakukan pengembangan dengan memperhatikan setiap kebutuhan dalam pelayanan. Salah satu yang paling diperhatikan adalah bagaimana informasi yang diberikan kepada masyarakat itu memberikan kualitas informasi yang sangat memadai seperti kelengkapan informasi dimana dalam aplikasi SIMPELMI ini sudah memberikan informasi secara detail terkait penjelasan, syarat, prosedur, estimasi waktu dan lain-lain sebagainya. Ini sejalan dengan apa yang dijelaskan oleh A selaku pengguna mengatakan bahwa:

"Dalam Aplikasi SIMPELMI sudah dilengkapi dengan informasi yang sangat lengkap dan rincian secara detail karena didalam aplikasi sudah dijelaskan terkait alur proses, syarat yang harus dilengkapi, estimasi waktu. Sehingga pengguna aplikasi SIMPELMI tidak merasa

kebingungan ketika hendak melakukan pengajuan permohonan perizinan" (Hasil Wawancara Selasa, 7 Mei 2024)

Untuk mengevaluasi kelengkapan informasi ini dijelaskan oleh R selaku Sub koordinator pelayanan perizinan dan non perizinan yang mengatakan bahwa:

"Untuk mengevaluasi tingkat kelengkapan informasi itu kami sediakan lembar monitoring untuk di isi dengan mencentang sesuai dengan instruksi. Sedangkan untuk kelengkapan berkas permohonan perizinan itu langsung di cek oleh bagian sub bagian yang telah ditugaskan" ( Hasil Wawancara Senin, 6 Mei 2024)

Penjelasan yang disampaikan oleh pelaksana tugas dapat menengaskan bahwa aplikasi SIMPELMI sangatlah memadai dan mendukung efisiensi pelayanan publik di Kabupaten Sinjai. Dengan kelengkapan informasi yang diberikan ini akan mampu mempermudah proses pengajuan permohonan perizinan.

#### 4) Keakuratan Informasi

Keakuratan informasi pada kualitas pelayanan publik melalui aplikasi SIMPELMI sangat penting untuk memastikan bahwa pengguna mendapatkan informasi yang benar dan dapat dipercaya. Keakuratan informasi dapat dilihat dari informasi yang diberikan dapat dipercaya dan informasi yang diberikan harus relevan.

Aplikasi SIMPELMI yang dijadikan sebagai salah satu alat untuk melakukan pelayanan di Kabupaten Sinjai telah membuktikan keakuratan informasi yang ada pada aplikasi SIMPELMI ini sangatlah bagus dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan untuk melakukan pengajuan permohonan perizinan. Ini dikuatkan oleh salah satu

Informasi yakni N sebagai pengguna aplikasi SIMPELMI dalam bidang kesehatan mengatakan bahwa:

“Aplikasi SIMPELMI Sangat memuaskan Bagi kami tenaga Kesehatan dimana kita akan selalu mengupdate surat perizinan tenaga kesehatan per 5 tahun. Ini bisa kami lihat dengan informasi yang diberikan dalam aplikasi sangatlah akurat sesuai dengan apa yang menjadi syarat dan prosedur yang seharusnya. Sehingga mampu mempermudah pengajuan perizinan yang kami masukan. (Hasil Wawancara 13 Mei 2024)

Penjelasan informan diatas mampu menguatkan bahwa aplikasi SIMPELMI ini dalam pengimplementasiannya sangatlah efisien karena informasi yang diberikan sangatlah akurat dan terpercaya. Ini diperkuat oleh Informan lain yakni A sebagai pengguna disampaikan bahwa:

“Selaku pengguna aplikasi SIMPELMI informasi yang diberikan sangat mudah dan sangat membantu sekali, orang awam pun sangat mudah untuk memahami isi dari aplikasi tersebut selama pengguna tidak alergi terhadap penggunaan android atau iphone itu sendiri. ketika membuka aplikasi SIMPELMI tersebut pengguna hanya membaca saja apa yang dibutuhkan dan prosedur yang ditampilkan sangatlah jelas dan terperinci. (Hasil Wawancara Selasa, 7 Mei 2024)

Pernyataan di atas sejalan dengan hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti. Para pelaksana pelayanan telah memberikan informasi yang sangat lengkap dan akurat (prosedur dan syarat apa saja yang diperlukan dalam pengoperasian aplikasi SIMPLEMI) kepada para pengguna melalui penjelasan yang tertera dalam aplikasi SIMPELMI maupun yang dijelaskan melalui sosialisasi

**Gambar 4.8**  
**Keakuratan Informasi**



Terkait kualitas Informasi, informan I selaku aparat Desa/Kabupaten Sinjai menyatakan bahwa kualitas Informasi merupakan kunci utama dalam mengajukan permohonan perizinan melalui aplikasi SIMPELMI.

“Kualitas informasi itu sangat penting dalam pengoprasiian aplikasi SIMPELMI karena itu merupakan kunci dari segala kemudahan terkait proses pengajuan yang dilakukan, informan ini menekankan bahwa harus adanya keakuratan informasi yang diberikan kepada penguna sehingga mereka tidak bingung ketika menggunakan aplikasi SIMPELMI” ( Hasil Wawancara, Selasa, 7 Mei 2024)

Informasi dari berbagai responden yang telah dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa aplikasi SIMPELMI memiliki kualitas informasi yang sangat bagus, ini dibuktikan dengan beberapa penilaian indikator yakni dari segi kejelasan dan kelengkapan informasi itu sangat memadai karena dalam aplikasi SIMPLEMI itu sudah jelas prosedur atau langkah-langkah ketika hendak melakukan pengajuan permohonan izin itu sendiri selain dari prosedur didalam aplikasi SIMPLEMI juga sudah

dijelaskan syarat dan berkas yang harus dipenuhi ketika hendak melakukan pengajuan permohonan izin diberbagai sektor non usaha. Indikator lain yaitu ketepatan dan keakuratan informasi yang diberikan dalam aplikasi SIMPELMI ini sangatlah memadai. Sesuai dengan tujuan utama dibuatnya aplikasi SIMPELMI ini karena ini melakukan proses pelayanan publik lebih cepat dan tepat. Dengan kehadiran aplikasi SIMPELMI ini sudah menjawab hal itu karena dengan beroperasinya aplikasi tersebut proses dalam pengajuan permohonan perizinan tidak memakan waktu yang banyak karena rentan penguplotan berkas pengajuan di aplikasi SIMPELMI dan keluarnya surat izin itu hanya menunggu beberapa menit saja sudah di acckan oleh pelaksana pelayanan dan langsung masuk ke email pengguna selama syarat dan berkas sudah terpenuhi sesuai dengan yang diminta.

b) Kualitas Pelayanan Transaksi

Kualitas pelayanan transaksi adalah salah satu hal yang penting yang perlu diperhatikan pemerintah ketikan hendak melakukan pelayanan publik. Kualitas pelayanan transaksi ini mencakup tentang kemudahan dan keefektifan proses transaksi yang dilakukan oleh pengguna dalam aplikasi SIMPELMI. Untuk mengukur terkait kualitas pelayanan transaksi dapat dilihat dari beberapa indikator yaitu: kemudahan proses pembayaran, kelancaran proses pengajuan permohonan atau formulir, dan keterbukaan tentang status transaksi.

### 1) Kemudahan dalam proses transaksi

Kemudahan dalam proses transaksi adalah salah satu indikator penting dalam mengukur kualitas pelayanan publik melalui aplikasi SIMPELMI. Untuk mengukur indikator ini dapat dilihat dengan transaksi yang sederhana yang mampu memudahkan pengguna aplikasi.

Untuk melakukan pengajuan permohonan izin dalam aplikasi SIMPELMI itu tidak di pungut biaya sama sekali, karena Pemerintah Daerah Kabupaten Sinjai membuat aplikasi SIMPELMI tanpa ada bayaran yang harus di keluarkan oleh pengguna aplikasi dalam melakukan pengajuan permohonan izin dalam artian aplikasi SIMPELMI ini gratis. Hanya saja bermodalkan kouta internet para pengguna yang hendak melakukan pengajuan permohonan perizinan di PTSP Kabupaten Sinjai melalui aplikasi SIMPELMI. Ini di jelaskan juga oleh salah satu informan I Sebagai pengguna aplikasi SIMPELMI tersebut ketika hendak melakukan pengajuan permohonan surat penelitian yang mengatakan bahwa:

“ Untuk pengajuan surat izin penelitian di aplikasi SIMPELMI itu tidak ada pembayaran sama sekali semuanya gratis, kecuali modal kouta saja karena untuk mengakses aplikasi SIMPELMI dan mengupload berkas yang dibutuhkan” (Hasil Wawancara Selasa, 7 Mei 2024)

**Gambar 4.9  
(Biaya Gratis)**



Pelayanan publik melalui aplikasi SIMPELMI tidak memberikan beban pembayaran kepada setiap pengguna karena pemerintah Daerah Kabupaten Sinjai memberikan pelayanan ini secara gratis sehingga tidak ada lagi beban yang ditanggung para pengguna aplikasi.

Salah satu inovasi yang Setelah dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Sinjai adalah dengan membuat regulasi pelayan perizinan berbasis online melalui aplikasi SIMPELMI. Hal ini dilakukan karena melihat teknologi yang semakin berkembang. Ini selaras dengan apa yang dikatakan oleh R sebagai Sub koordinator pelayanan perizinan dan non perizinan di DPMPTSP Kabupaten Sinjai:

“Awal mulai aplikasi SIMPELMI dibuat karena melihat teknologi semakin berkembang dan disisi lain juga agak lebih mudah dan cepat prosesnya ketika melalui aplikasi SIMPELMI. Karena sebelumnya setiap perizinan itu harus di ttd basah oleh Kepala Dinas tapi kendalanya kepala Dinas selalu keluar daerah sehingga membuat prosesnya akan tertunda, tapi dengan adanya aplikasi SIMPELMI ini dengan teknologi yang sudah canggih maka prosesnya lebih cepat dan mudah. (Hasil Wawancara, Senin, 6 Mei 2024)

Dari hasil wawancara dari salah satu responden di atas mampu diketahui bahwa aplikasi SIMPELMI ini hadir karena ingin merespon apa

yang menjadi persoalan dalam pelayanan publik dan mencari solusi terbaik dengan membuat aplikasi SIMPELMI ini yang mampu di memudahkan setiap proses yang ada karena bisa di akses di manapun dengan kemampuan teknologi.

Aplikasi SIMPELMI didesain secara detail dengan menggunakan ikon dan fitur yang jelas sehingga mampu mempermudah proses pengajuan permohonan perizinan. Fitur yang ditampilkan sangat sederhana sehingga tidak mempersulit pengguna dalam proses transaksi pelayanan.

Memperkuat penjelasan diatas ini sejalan dengan penyampaian NQK sebagai Sub Koordinator Data Dan Pelaporan yang mengatakan bahwa:

"Dalam proses transaksi dalam aplikasi SIMPELMI ini didesain secara sederhana sehingga mampu memberikan tampilan yang mudah dipahami untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat dan tepat. (Hasil Wawancara Senin 6 Mei 2024)

Hasil observasi diatas sangat sejalan dengan pernyataan diatas yang mempertegas bahwa dengan adanya aplikasi SIMPELMI masyarakat merasakan kemudahan dalam pelayanan. Aplikasi SIMPELMI memberikan bantuan kepada masyarakat sehingga mampu meningkatkan aksesibilitas dan jangkauan pelayanan publik.

Pernyataan di atas menengaskan bahwa aplikasi SIMPELMI memberikan pelayanan yang sangat mudah dalam proses transaksi karena proses ini didukung dengan kemudahan transaksi.

2) Kelancaran proses pengajuan permohonan atau formulir

Kelancaran proses pengajuan permohonan atau formulir adalah aspek kunci dalam mengukur kualitas pelayanan transaksi pada pelayanan publik melalui aplikasi SIMPELMI.

Pernyataan diatas ditegaskan informan H Sub penguna mengatakan bahwa:

“Kelancaran pengajuan permohonan perizinan di aplikasi SIMPELMI didukung dengan adanya template formulir yang telah disediakan sehingga para penguna langsung mengisi dan mengupload syarat sesuai dengan jenis izin yang akan diajukan” (Hasil Wawancara, Selasa, 8 Mei 2024)

Aplikasi SIMPELMI juga memberikan kemudahan yang dapat melancarkan proses pengajuan permohonan perizinan ini dijelaskan oleh A selaku sub koordinator administrasi pelayanan perizinan dan non perizinan yang mengatakan bahwa:

“Aplikasi SIMPELMI dibuat dengan peracangan yang sangat matang dengan tujuan untuk memudahkan dan memperlancar proses pelayanan publik dirana perizinan non usaha, maka dengan itu Dinas DPMPTSP memikirkan matang-matang terkait apa saja yang harus dimasukan dalam aplikasi SIMPELMI tersebut sehingga apa yang menjadi tujuan dibuatnya aplikasi SIMPELMI ini dapat tercapai. Salah satu yang paling diutamakan adalah formulir pengajuan permohonan izin non usaha. Maka dari itu dalam aplikasi SIMPELMI itu sudah di lengkapi dengan template atau formulir yang akan di isi oleh penguna dalam melakukan pengajuan permohonan perizinan ingklut dengan berkas dan syarat yang harus di penuhi setiap jenis perizinan masing-masing. (Hasil Wawancara, Senin 6 Mei 2024)

## Gambar 4.10 Format Formulir



Melakukan Pengajuan Permohonan perizinan melalui aplikasi SIMPELMI sangat memudahkan dan memberikan kelancaran proses transaksi yang dilakukan. Pada aplikasi SIMPELMI dilengkapi dengan informasi yang jelas dan template formulir yang telah disediakan sehingga format tersebut yang menjadi acuan pengguna yang akan mengajukan permohonan perizinan.

Pengamatan yang telah dilakukan melalui observasi oleh peneliti terlihat bahwa para pengguna telah memanfaatkan fitur-fitur yang telah disediakan dalam aplikasi SIMPELMI seperti pengisian formulir dan pemantauan status sehingga mempermudah para pengguna.

Penjelasan diatas disepakati oleh N selaku pengguna aplikasi SIMPELMI di bidang kesehatan yang menjelaskan bahwa:

“Pengajuan permohonan surat izin tenaga kesehatan yang dilakukan melalui Aplikasi SIMPELMI itu sangat memudahkan kita sebagai pengguna karena sudah di jelaskan secara didalam aplikasi mulai dari kelengkapan berkas sampai template formulir pun sudah ada, jadi kami yang hendak melakukan pengajuan tidak bingung lagi karena

sudah secara lengkap disiapkan sehingga prosesnya lebih cepat dan mudah sehingga tidak ada kendala apapun" (Hasil Wawancara Senin, 13 Mei 2024)

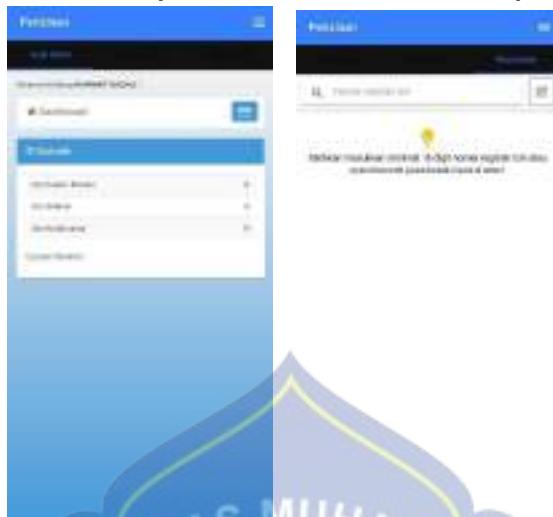
Kelancaran proses pengajuan permohonan dan formulir pada proses pelayanan melalui aplikasi SIMPELMI Di Kabupaten Sinjai sangat efektif karena sudah dilengkapi template formulir yang akan dijadikan acuan oleh penguna yang akan mengajukan permohonan perizinan yang mampu memberikan kemudahan dan kelancaran dalam proses transaksi.

### 3) Keterbukaan tentang status transaksi

Aplikasi SIMPELMI dibuat oleh Pemerintah daerah Sinjai dengan upaya memaksimalkan pelayanan publik yang lebih meningkatkan dan transparansi. Maka segala proses permohonan perizinan non usaha yang dilakukan melalui aplikasi SIMPELMI ini bersifat terbuka sehingga para penguna dapat mengakses tentang status dari permohonan perizinan tersebut. ini dijelaskan oleh A selaku sub koordinator administrasi pelayanan perizinan dan non perizinan yang mengatakan bahwa:

"Tingkat keterbukaan aplikasi SIMPELMI sifatnya sangat terbuka dengan memberikan informasi tentang progres dari permohonan yang diajukan itu dapat dilihat dengan melakukan scan barcode pada lembar penerimaan berkas izin dan dapat di cek izin melalui website DPMPTSP" (Hasil Wawancara, Senin 6 Mei 2024

**Gambar 4.11  
(Keterbukaan Transaksi)**



Keterbukaan status transaksi dalam pelayanan publik melalui aplikasi SIMPELMI sangatlah bagus ini dibuktikan dengan akses yang disiapkan dimana pengguna mampu melihat status transaksi di beberapa situs seperti email pribadi, website dan scan barcode. Selain itu juga dikuatkan dengan pernyataan R Informan selaku Sub koordinator pelayanan perizinan dan non perizinan mengatakan bahwa:

“Aplikasi SIMPELMI sifatnya sangat terbuka dalam proses pengajuan permohonan atau update terkait status transaksi yang dilakukan. Karena pengguna bisa melihat sendiri bagaimana progres dari permohonan yang telah diajukan baik melalui aplikasi, email ataupun web”(Hasil Wawancara, Senin, 6 Mei 2024)

Kesimpulan yang dapat diambil dari informasi yang telah didapatkan oleh peneliti dalam indikator kualitas pelayanan transaksi dengan mengacuh pada beberapa aspek yaitu: kemudahan proses pembayaran, kelancaran proses pengajuan permohonan atau formulir,

dan keterbukaan tentang status transaksi. Secara pengimplementasian dari aplikasi SIMPELMI yang digunakan untuk melakukan pelayanan publik yang lebih efektif ini bisa dikatakan berhasil karena dengan adanya aplikasi SIMPELMI tersebut proses yang dilakukan dalam pengajuan permohonan perizinan non usaha ini lebih mudah dan transparansinya jelas. Sisi lain dengan adanya aplikasi SIMPELMI ini masyarakat bisa melakukan proses pengajuan tanpa harus mengeluarkan biaya hanya bermodalkan kouta internet yang memadai. Sehingga dengan adanya aplikasi SIMPELMI tersebut dari pengimplementasiannya sangatlah efektif dari segi biaya dan kelancaran proses pengajuan karena dalam aplikasi SIMPELMI sudah disiapkan secara detail formulir yang harus diisi dan syarat-syarat yang harus dipenuhi masing-masing dari jenis izin yang hendak dilakukan. Dan untuk transparansi status dari proses pengajuan itu sangat terbuka dan pengguna mampu melihat masing-masing terkait progres dari pengajuan yang sudah dilakukan.

c) Kualitas Layanan Responsive

Pelayanan publik salah satu indikator yang menunjang kelayakan sebuah pelayanan ketika masyarakat yang dilayani merasa apa yang diajukan dapat direspon dengan baik oleh pelaksana pelayanan, untuk mengukur bagusnya sebuah pelayanan maka dilihat seberapa berkualitas respon pelayanan yang diberikan maka dalam penelitian ini salah satu fokus yang diukur adalah kualitas layanan responsive. Untuk

mengukur seberapa responsifnya aplikasi SIMPELMI dalam menanggapi kebutuhan dan pertanyaan pengguna dapat diukur dengan berbagai aspek mencakup terkait kecepatan tanggapan terhadap pertanyaan atau keluhan pengguna, serta ketersediaan layanan pelanggan atau dukungan teknis yang efektif dan layanan online atau pusat kontak.

1) Tanggapan terhadap pertanyaan atau keluhan pengguna aplikasi

Pelayanan publik melalui aplikasi SIMPELMI sangat responsif karena fitur yang disiapkan dalam aplikasi tersebut sangat memudahkan pengguna salah satu fitur yang penting adalah fitur yang mencakup terkait keluhan dan pertanyaan-pertanyaan pengguna yang merasa membutuhkan. Informan A selaku pengguna mengatakan bahwa:

“Untuk mengajukan keluhan dan pertanyaan ketika bingung pada penggunaan aplikasi SIMPELMI itu disiapkan fitur khusus sehingga pengguna dapat mengetik di fitur tersebut terkait apa yang menjadi keluhan atau pertanyaan dari pengguna aplikasi sehingga kami dapat segera mengetahui apa yang pengguna butuhkan” (Hasil Wawancara Selasa, 7 Mei 2024)

**Gambar 4.12**  
**Kontak Pengaduan Pertanyaan**



Tangapan Terhadap pertanyaan pada aplikasi telah disiapkan fitur khusus untuk mempermudah penguna dalam mengajukan keluhan yang dapat direspon langsung oleh admin. Aplikasi SIMPELMI selalu update sesuai dengan kebutuhan masyarakat salah satunya yang berkaitan untuk menampung apresiasi atau keluhan dari penguna ketika mereka merasa ada kesalahan atau kebingungan dalam melakukan proses pengajuan permohonan perizinan.

Pernyataan diatas dikuatkan dengan penyampaian LD selaku Kepala DPMPTSP di Kabupaten Sinjai mengatakan bahwa:

“Pelaksana pelayanan senantiasa mematau atau memonitoring setiap perkembangan terhadap pertanyaan maupun keluhan yang masuk oleh penguna aplikasi sehingga tak satupun dari pemohon yang melakukan komplen melalui aplikasi dibiarkan begitu saja tanpa adanya respon balik dari pelaksana pelayanan” (Hasil Wawancara, Selasa 28 Mei 2024)

Pada pengimplementasian aplikasi SIMPELMI sudah sangat memenuhi indikator ini dibuktikan dengan penyampaian yang dikatakan oleh Informan I juga menguatkan selaku aparat desa akhir yang hendak mengajukan permohonan perizinan penelitian yang mengatakan bahwa:

“Untuk respon yang didapatkan ketika menggunakan aplikasi SIMPELMI itu sangat cepat dan tepat dan memang pada fitur aplikasi disiapkan khusus kolom yang menjadi pengaduan terhadap keluhan atau pertanyaan yang diinginkan ketika menggunakan aplikasi tersebut” (Hasil wawancara, Selasa, 7 Mei 2024)

Pernyataan diatas sejalan dengan hasil observasi yang telah peneliti lakukan. Pelaksana pelayanan dalam merespon pertanyaan para penguna itu ditangapi dengan cepat dan efisien sehingga para

pengguna aplikasi SIMPELMI merasakan sangat terbantu dalam melakukan proses pengajuan permohonan perizinan.

Pelayanan publik melalui aplikasi SIMPELMI dalam pengimplementasian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan tentang tanggapan keluhan sangatlah bagus dengan kemudahan pengajuan pertanyaan yang telah disiapkan dalam fitur aplikasi tersebut. Hal ini mampu mempermudah proses pengajuan permohonan perizinan

2) Ketersediaan layanan pengguna aplikasi atau dukungan yang efektif

Ketersediaan layanan pengguna aplikasi atau dukungan yang efektif. Ini berkaitan dengan ketersediaan sumber daya yang dibutuhkan, seperti personel pelanggan atau tim dukungan teknis, untuk membantu pengguna dalam menyelesaikan masalah atau menjawab pertanyaan mereka.

Aplikasi SIMPELMI dalam melayani tanggapan terhadap pengguna aplikasi sangatlah bagus ini di kuatkan oleh informan H sebagai pengguna aplikasi SIMPELMI yang mengatakan bahwa respon pelaksana pelayanan publik dalam artian admin dari aplikasi SIMPELMI ini sangat cepat merespon apa yang menjadi keluhan pengguna ini dikatakan salah satu informan yang mengatakan bahwa:

“Pada saat saya melakukan pengajuan permohonan perizinan saya melakukan kesalahan dimana berkas yang saya uplod salah sedangkan saya sudah terlanjur mengirim berkas tersebut dan tidak bisa lagi untuk di edit. Dengan masalah yang saya hadapi saya mengajukan keluhan pada fitur yang telah disiapkan tak selang beberapa menit sudah ada respon yang memberikan arahan terkait

apa yang harus saya lakukan mengenai masalah yang saya alami tersebut". (Hasil Wawancara, Selasa, 7 Mei 2024)

**Gambar 4.13**  
**Pengaduan**



Aplikasi SIMPELMI sangatlah responsif dalam ketersediaan layanan yang diakses dengan metode online yang langsung terhubung dengan pelaksana pelayanan yang akan merepon cepat terkait pertanyaan yang diajuhan.

Ketersediaan layanan yang cukup efektif ketika melakukan pengajuan permohonan perizinan melalui aplikasi SIMPELMI ini disampaikan oleh informan I sebagai Aparat Desa yang mengatakan bahwa:

“Bagi saya ketersediaan layanan pengguna dan dukungan yang efektif terkait penggunaan aplikasi ini sangat mencukupi bagi saya secara pribadi, sebab dengan adanya fitur layanan tersebut bisa membantu saya dalam menggunakan aplikasi ini untuk melakukan proses permohonan yang sesuai dengan kebutuhan izin yang saya ajukan juga dapat meminimalisir kesalahan dalam proses perizinan”. (Hasil wawancara, Selasa 7 Mei 2024)

Pelayanan perizinan melalui aplikasi SIMPELMI sangat didukung dengan fitur yang memudahkan para pengguna sehingga mampu mengurangi kesalahan yang dapat dilakukan pengguna. Aplikasi SIMPELMI telah memberikan pelayanan yang efektif dengan waktu yang cukup singkat dan tepat.

Hasil obsevasi yang telah dilakukan oleh peneliti sangat sejalan dengan pernyataan para informan yang telah diwawancara. Pelaksana pelayanan telah memberikan bantuan dan panduan kepada pengguna yang akan menggunakan aplikasi SIMPELMI. Sehingga dalam ketersediaan layanan pengguna aplikasi telah didukung secara efektif.

Pernyataan lain disampaikan oleh informan pernyataan yang disampaikan oleh A sebagai pengguna mengatakan bahwa:

“Guna mendukung layanan aplikasi yang efektif memang sudah seharusnya para penyelenggara pelayanan menunjukkan inisiatif yang tinggi terhadap pelayanan aplikasi ini sehingga jika kedepannya terjadi hal yang tidak sesuai itu sudah mampu di bentengi dan sejauh ini saya merasa para penyelenggara sudah menerapkan itu sehingga tersedia layanan pengguna aplikasi yang efektif” (Hasil wawancara, Selasa 7 Mei 2024)

Aplikasi SIMPELMI sejauh ini sudah memberikan pelayanan yang efektif dengan memberikan ketersedian pelayanan yang sudah cukup memuaskan untuk para pengguna aplikasi.

### 3) Layanan bantuan online atau pusat kontak

Layanan bantuan online atau pusat kontak: Ini merujuk pada saluran komunikasi yang disediakan oleh sistem SIMPELMI untuk

memungkinkan pengguna mengajukan pertanyaan atau keluhan. Misalnya, sistem tersebut mungkin menyediakan layanan bantuan online melalui chatbot, formulir kontak online, atau pusat kontak telepon. Kualitas layanan responsif dapat dinilai dari seberapa efektif dan mudahnya pengguna menggunakan saluran komunikasi ini untuk mendapatkan bantuan atau informasi yang mereka perlukan.

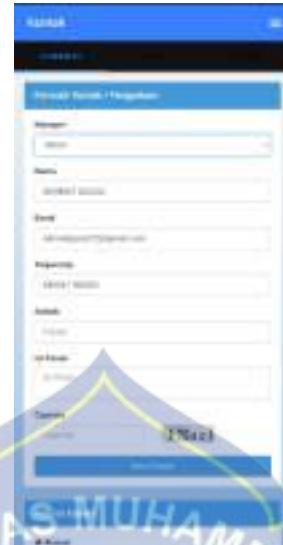
LD Selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai mengatakan bahwa:

Aplikasi SIMPELMI diperuntukan untuk melakukan pelayanan perizinan dengan basis online. Sejak tahun 2019 di operasikannya aplikasi ini semua jenis perizinan mulai dari perizinan berusaha, perizinan non usaha itu terfokus pada aplikasi SIMPELMI ini. Sehingga fitur yang ada pada aplikasi SIMPELMI itu mencakup semua jenis perizinan. Akan tetap seiring berjalananya waktu pada tahun 2021 keluar peraturan pemerintah pusat untuk menginstruksikan kepada daerah khusus untuk perizinan berusaha itu di akses melalui aplikasi OSS RBA. Sehingga aplikasi SIMPELMI yang awalnya mencakup semua jenis perizinan beralih fungsi menjadi aplikasi yang fokus mengelolah jenis perizinan non berusaha" (Hasil Wawancara, Selasa 28 Mei 2024)

Pelaksanaan pelayanan publik salah satu informan HK selaku sub tenaga pengajar yang mengatakan bahwa:

"Untuk pengajuan keluhan itu bisa dilakukan pada kolom atau fitur yang telah disiapkan dalam aplikasi, selain itu kami memberikan layanan bantuan terhadap keluhan melalui call center berupa telpon, wa, sms, twiter, ig, email, dan website DPMPTSP" (Hasil Wawancara Jumat,17 Mei 2024)

**Gambar 4.14**  
**Pengaduan Saran**



**Gambar 4.15**  
**Kontak Pengaduan Non Aplikasi**



Kualitas layanan responsif pada aplikasi SIMPELMI sebagai peneliti dapat menyimpulkan bahwa aplikasi SIMPELMI dari segi pelayanan terkait respon dari setiap pelayanan yang dilakukan itu sangat

efektif dan sangat memadai. Aplikasi SIMPELMI memberikan fitur khusus yang akan menampung terkait keluhan dan pertanyaan dari setiap pengguna sehingga pelaksana pelayanan yang bertugas untuk menerima pengajuan permohonan perizinan dapat segera mengetahui apa yang menjadi masalah dari para pengguna aplikasi tersebut. Dengan kecepatan infomasi yang didapatkan maka pelaksanaan pelayanan pun segera menjawab apa yang menjadi masalah atau pertanyaan dari pengguna aplikasi tersebut.

Pengamatan yang telah dilakukan melalui observasi oleh peneliti menyatakan bahwa pelayanan yang dilakukan melalui aplikasi SIMPELMI telah memberikan pelayanan terbaik kepada siapapun tanpa membedakan orang satu dengan yang lain. Pelayanan yang dilakukan selalu bersifat netral, adil dan tanpa diskriminasi. Ini dibuktikan ketika ada pengajuan permohonan perizinan itu dilayani dan direspon secara merata tanpa melihat asal muasal dari pengguna aplikasi.

d) Kualitas Desain dan navigasi

Kualitas desain dan navigasi salah satu kunci penunjang pada setiap aplikasi salah satunya adalah aplikasi SIMPELMI. Desain dan navigasi sangat membutuhkan perhatian bagi pembuat aplikasi karena ini mampu menarik perhatian dan mampu memberikan kemudahan dalam proses pengoperasian aplikasi tersebut. Untuk mengukur kualitas desain dan navigasi maka ada beberapa aspek yang harus di perhatikan seperti kejelasan tata letak, kemudahan navigasi antarmuka, dan

konsistensi desain. Dalam hal Simpelmi, kualitas desain dan navigasi dapat dinilai berdasarkan seberapa intuitifnya pengguna dapat menavigasi situs web atau aplikasi, serta sejauh mana desainnya memfasilitasi pengguna dalam menemukan informasi yang mereka butuhkan dengan cepat.

### 1) Kejelasan Tata Letak

Kejelasan Tata Letak Ini merujuk pada seberapa jelasnya struktur tata letak antarmuka pengguna (UI) dari aplikasi SIMPELMI. Sebuah desain yang baik harus menyajikan informasi dan fungsi secara terorganisir dan mudah dipahami oleh pengguna. Komponen-komponen seperti menu, tombol, dan elemen-elemen lainnya harus ditempatkan secara logis dan mudah diakses.

Aplikasi SIMPELMI yang dibuat sejak tahun 2018 dengan berdasarkan peraturan menteri dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelengaraan Pelayanan Terpadu satu Pintu akan tetapi baru bisa di operasikan pada tahun 2019 ini sejalan dikatangkan oleh SI Staf Pelayanan di DPMTSP Kabupaten Sinjai yang mengatakan bahwa:

“ Aplikasi SIMPELMI mulai di buat sejak tahun 2018 akan tetapi lama baru bisa digunakan sekitar tahun 2019 karena masih merancang apa muatan-muatan yang akan di masukan dalam aplikasi tersebut. Aplikasi ini dibuat oleh pihak ketiga akan tetapi isi dari aplikasi tersebut tetap pihak Dinas yang pikirkan dan rancang, dengan fitur dan desain yang mudah dipahami oleh penguna. ( Hasil Wawancara Senin, 6 Mei 2024)

Aplikasi SIMPELMI sudah didesain dengan menyederhanakan tampilan sehingga penguna mampu memahami ketika hendak mengoprasikan aplikasi dalam pengajuan permohonan perizinan. Dalam

aplikasi SIMPELMI menyajikan kemudahan dengan menu dan tombol yang jelas instruksinya sehingga dalam pengaksesan untuk pengguna lebih terarah dan tepat.

Pernyataan diatas didukung oleh penyampaian dari N Selaku tenaga kesehatan yang mengatakan bahwa:

“Aplikasi SIMPELMI sudah didesain dengan matang. Kami berupaya untuk memberikan kemudahan akses mulai dari menu yang ditampilkan harus jelas, tombol dengan memberikan arah yang pasti sehingga pengguna mudah untuk memahami instruksi dari aplikasi tersebut. (Hasil Wawancara, Senin, 13 Mei Mei 2024

**Gambar 4. 16**  
**Kejelasan Tata Letak**



Penjelasan informan gambar diatas lebih menguatkan lagi tentang tata letak aplikasi SIMPELMI dalam pengimplementasian pelayanan di Kabupaten Sinjai sangatlah bagus dan cukup efektif. Salah satu pendukung kelancaran dan kemudahan pengoperasian aplikasi SIMPELMI dengan melihat tata letak yang memberikan menu instruksi yang jelas dan mudah untuk dipahami para pengguna aplikasi.

Pernyataan diatas dikuatkan oleh informan I selaku aparat desa yang mengatakan bahwa:

“Aplikasi ini saya kira sudah sangat cukup membantu dalam mempermudah proses pelayanan perizinan hal itu salah satunya disebabkan karna sangat mudahnya untuk di oprasikan oleh siapapun dan itu tentu sangat dipengaruhi oleh struktur kejelasan isi atau tata letak dari desain aplikasi” (Hasil Wawancara, Selasa, 7 Mei 2024)

Aplikasi SIMPELMI dalam tata letaknya sudah sangat bagus karena memberikan arahan yang mudah dipahami dengan tampilan fitur-fitur yang jelas dan tepat

## 2) Kemudahan Navigasi Antarmuka

Kemudahan Navigasi Antarmuka Ini mencakup seberapa mudahnya pengguna untuk menavigasi antarmuka aplikasi SIMPELMI. Navigasi yang baik akan memungkinkan pengguna untuk dengan cepat dan intuitif berpindah antara berbagai bagian dari aplikasi, seperti menu, halaman, atau fitur-fitur utama. Tombol navigasi dan struktur menu harus dirancang sedemikian rupa sehingga pengguna dapat menemukan informasi atau fungsi yang mereka cari dengan mudah.

Desain fitur yang ada dalam aplikasi SIMPELMI ini sangat mudah dipahami karena tampilannya sangat teratur, sederhana, mudah dipahami dan sangat jelas, ini dikuatkan oleh salah satu informan yakni HK sebagai penguna yang mengatakan bahwa:

“Tampilan didalam aplikasi SIMPELMI sangat mudah dipahami karena fitur-fitur yang ditampilkan itu sangat jelas sehingga kami sebagai penguna itu tidak kesulitan untuk mengeoprasikan aplikasi tersebut padahal pada saat itu saya juga orang pertama kali

menggunakan aplikasi tersebut tapi sudah bisa mengoprasikannya dengan mudah." (Hasil Wawancara Jumat 17 Mei 2024)

Aplikasi SIMPELMI telah dipikirkan matang-matang oleh DPMPTSP terkait fitur yang dapat memudahkan pengguna dalam pengoprasian aplikasi. Ini dipertegas oleh R selaku Sub koordinator pelayanan perizinan dan non perizinan di DPMPTSP Kabupaten Sinjai yang mengatakan bahwa:

“ Aplikasi SIMPELMI kami desain dengan isi yang ramah terhadap semua kalangan baik itu orang-orang yang tidak akrab dengan aplikasi ataupun tidak akrab dengan system online maka dengan itu kami desain sedemikian rupa terkait aplikasi SIMPELMI ini guna untuk mempermudah dalam pengoprasianya” (Hasil Wawancara, Senin 6 Mei 2024)

Aplikasi SIMPELMI yang dihadirkan oleh Pemda Kabupaten Sinjai Melalui DPMPTSP memberikan pelayanan yang sangat maksimal. Dengan merancang dan memikirkan matang-matang mulai dari isi, hingga navigasi dari aplikasi SIMPELMI tersebut. Aplikasi ini sudah memberikan kemudahan navigasi antar muka karena pengguna mampu memahami instruksi dari setiap menu, halaman dan tombol yang ada pada aplikasi tersebut. Ini menandakan dari segi pengimplementasi pelayanan melalui aplikasi SIMPELMI sangatlah bagus dan meningkat.

### 3) Konsistensi Desain

Konsistensi Desain ini mengacu pada konsistensi elemen desain antarmuka pengguna (UI) di seluruh aplikasi SIMPELMI. Desain yang konsisten akan membantu pengguna untuk mengembangkan pemahaman yang kuat tentang cara kerja aplikasi dan di mana mereka

dapat menemukan berbagai fitur atau informasi. Konsistensi dalam penggunaan warna, gaya tipografi, ikon, dan elemen-elemen desain lainnya akan menciptakan pengalaman yang lebih harmonis dan mudah dipahami bagi pengguna.

Aplikasi SIMPELMI selalu upgrade tentang kekurangan dan kebutuhan yang diperlukan dalam aplikasi tersebut yang dianggap masih kurang memadai untuk memperlancar proses pelayanan yang dilakukan. Salah satu yang menjadi titik fokusnya adalah desain dan navigasi dari aplikasi tersebut karena ini menjadi pemantik awal kepada pengguna apakah mereka tertarik untuk melakukan pengajuan perizinan pada aplikasi SIMPELMI ini atau tidak. Desain pada aplikasi harus membuat para pengguna itu lebih mudah untuk melakukan pengajuan permohonan izin karena itu yang menjadi tujuan utama Pemerintah Daerah Kabupaten Sinjai membuat aplikasi tersebut. LD Selaku kepala DPMPTSP Kabupaten Sinjai Mengatakan bahwa:

“Aplikasi SIMPELMI selalu kami upgrade sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan dan keluhan dari masyarakat terkait aplikasi tersebut. Kami berharap dengan adanya aplikasi SIMPELMI dapat memberikan kelancaran proses pengajuan permohonan perizinan. Dengan hal itu aplikasi SIMPELMI yang sudah kami rancang dengan matang itu pasti ada saja kekurangan dari apa yang ada, maka kami selalu mengupgrade aplikasi tersebut salah satunya ada desain dan navigasi aplikasi tersebut” (Hasil Wawancara Selasa, 28 Mei 2024)

Aplikasi SIMPELMI memberikan desain yang sangat memudahkan para pengguna dalam pengoperasian aplikasi. Fitur yang ditampilkan sangatlah jelas sehingga informasi yang didapatkan dalam

aplikasi tersebut mudah untuk dipahami oleh para pengguna dilengkapi dengan desain yang memberikan arah dan instruksi yang jelas dan tepat.

Salah satu Informan yakni R selaku sub koordinator pelayanan perizinan dan non perizinan di DPMPTS Kabupaten Sinjai mengatakan bahwa:

“ Desain dan Navigasi aplikasi SIMPELMI selalu berubah tergantung dari apa yang menjadi kekurangan, maka fitur-fitur yang ada dalam aplikasi tersebut sudah sangat mudah dipahami karena kami selalu melakukan yang namanya evaluasi persemester pada program yang kami jalankan dan salah satunya mengevaluasi tentang pelayanan publik melalui aplikasi SIMPELMI tersebut” (Hasil Wawancara Senin, 6 Mei 2024)

Kualitas desain dan navigasi aplikasi SIMPELMI peneliti dapat menyimpulkan bahwa sangat berkualitas. Ini dibuktikan dengan desain yang ditampilkan itu sangat mudah dipahami oleh pengguna baik dari tata letak terkait fitur-fitur dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna pada aplikasi tersebut sesuai dengan jenis izin yang akan dilakukan. Sehingga sangat menunjang kelancaran proses pengajuan permohonan perizinan yang dilakukan pengguna. Pelayanan publik melalui Aplikasi SIMPELMI selalu dievaluasi oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Sinjai sehingga untuk mengupgrade aplikasi tersebut itu selalu tepat sesuai dengan apa yang menjadi kritikan dan saran terhadap pelayanan publik melalui aplikasi SIMPELMI tersebut.

### e) Kualitas Keamanan dan Privasi

Kualitas keamanan dan privasi pada aplikasi SIMPELMI untuk melindungi keamanan dan privasi data pengguna. Pada indikator kualitas dan privasi pada aplikasi SIMPELMI dapat diukur dengan menilai beberapa aspek seperti enkripsi data, perlindungan terhadap serangan cyber, serta kepatuhan terhadap regulasi privasi dan keamanan yang berlaku.

#### 1) Enkripsi Data

Enkripsi Data Ini merujuk pada proses mengubah informasi sensitif menjadi format yang tidak dapat dibaca atau dimengerti oleh pihak yang tidak sah. Aplikasi SIMPELMI harus menggunakan enkripsi data untuk melindungi informasi pribadi dan keuangan pengguna, seperti nomor identitas, email, dan informasi lainnya yang disimpan dalam aplikasi.

Pernyataan informan A Sub koordinator administrasi pelayanan perizinan dan non perizinan kabupaten Sinjai mengatakan bahwa:

“Aplikasi SIMPELMI sangat melindungi data yang bersifat sangat privasi. Setiap data dan dokumen yang diupload melalui aplikasi itu diberikan perlindungan ekstra dengan memindahkan softfile kedalam hardisk sehingga data-data tersebut aman dan terlindungi” (Hasil Wawancara, Senin 6 Mei 2024)

Aplikasi SIMPLEMI sangat menjaga hal sensitif ini. Dimana data yang masuk ini menjadi privasi personal yang harus dijaga kerahasiannya.

Pernyataan diatas dengan membandingkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti. Aplikasi sangat menjaga keamanan data-data

yang masuk dari aplikasi SIMPELMI sehingga masyarakat merasakan keamanan dan tidak merasa keraguan dalam melakukan pengajuan permohonan perizinan pada aplikasi tersebut namun tidak ada penjaminan ketika pelaksanaan pelayanan hanya mengandalkan pemindahan hardisk. Hardisk masih sangat rawan terjadi kerusakan atau margin eror lainnya sehingga itu mampu menghilangkan data atau mampu diretas oleh oknum yang tidak bertanggungjawab.

Setiap data yang masuk pada aplikasi SIMPELMI selalu dijaga kerahasiannya oleh pelaksana pelayanan ini disampaikan langsung oleh informan NQK selaku Sub Koordinator Data Dan Pelaporan di DPMPTSP Kabupaten Sinjai yang mengatakan bahwa:

“Data yang masuk dalam aplikasi SIMPELMI kami jaga kerahasiannya walaupun tidak mampu menjamin 100%. Tetapi kami selalu berupaya untuk mengupgrade pada aplikasi SIMPELMI sehingga tidak terjadi hal-hal yang tidak di inginkan” (Hasil wawancara, Senin 6 Mei 2024)

Aplikasi SIMPELMI akan selalu di upayakan memberikan pelayanan dengan keamanan yang maksimal sehingga para pengguna merasakan keamanan dan privasi terkait data privasi mereka.

Pernyataan diatas sesuai dengan apa yang dikatakan oleh informan R Selaku Sub koordinator pelayanan perizinan dan non perizinan di DPMPTSP kabupaten Sinjai yang mengatakan bahwa:

“Tingkat keefektifan enkripsi data yang digunakan dalam aplikasi SIMPELMI sudah sangat efektif dalam menjaga kerahasiaan informasi data penguna karena sampai hari ini kami belum pernah mendapatkan komplen dari penguna aplikasi SIMPELMI yang datanya disalah gunakan” (Hasil Wawancara, senin 6 Mei 2024)

Aplikasi SIMPELMI telah memberikan pelayanan dala menjaga kerahasiaan data para pengguna masih kurang efektif dengan berbagai resiko yang bisa terjadi karena file hanya di pindahkan ke hardisks tanpa ada pelindungan lebih lagi dari pelaksana tugas.

## 2) Perlindungan terhadap Serangan Siber

Perlindungan terhadap Serangan Siber: Ini mencakup langkah-langkah yang diambil oleh aplikasi SIMPELMI untuk mencegah, mendeteksi, dan merespons serangan siber. Ini termasuk penerapan firewall, deteksi intrusi, dan pemantauan keamanan secara real-time untuk mengidentifikasi dan menanggapi ancaman keamanan yang mungkin timbul. Upaya perlindungan terhadap serangan siber harus terus diperbarui dan ditingkatkan sesuai dengan perkembangan teknologi dan taktik penyerangan yang baru.

Menjaminkan keamanan aplikasi SIMPELMI terhadap serangan siber tidak ada yang mampu menjamin ini dikatakan oleh LD Selaku kepala DPMPTSP Kabupaten Sinjai yang mengatakan bahwa:

“Tidak ada yang bisa menjamin terhadap keamanan siber itu betul-betul aman makanya Aplikasi SIMPLEMI pernah di serang oleh hack beberapa tahun yang lalu sehingga kami segera mengatasi hal tersebut dengan cepat dan alhamdulillah sampai hari ini sudah tidak pernah terjadi lagi” (Hasil Wawancara Selasa, 28 Mei 2024)

Menjaminkan serangan siber senantiasa diupayakan oleh DPMPTSP Kabupaten Sinjai walaupun tidak ada sepenuhnya. Akan tetapi selalu dilakukan pembaharuan untuk mengatasi hal-hal yang akan terjadi kedepannya.

Pernyataan diatas dikuatkan oleh informan NQK selaku Sub Koordinator Data Dan Pelaporan yang mengatakan bahwa:

“tingkat penjagaan terkait serangan siber akan senantiasa dilakukan sebab ini menyangkut data masyarakat luas sehingga langkah yang diterapkan dalam menjaga privasi ini salah satunya adalah melakukan pemeliharaan berkelanjutan guna mencegah, mendeteksi secepat mungkin jika hal itu terjadi”. (Hasil Wawancara, Senin, 6 Mei 2024)

Pemerintah Daerah Kabupaten Sinjai senantiasa mengupayakan perlindungan pada aplikasi SIMPELMI dari serangan siber. Walaupun kemungkinan siber menyerang kecil hanya saja tetap diwaspadi sehingga data-data dari pengguna aman dan terjaga.

Informan R Selaku Sub koordinator pelayanan perizinan dan non perizinan DPMPTSP Kabupaten Sinjai mengatakan bahwa:

“jika terkait perlindungan aplikasi dari serangan siber dalam melindungi data pengguna sudah tentunya kami akan memberikan perlindungan yang terbaik sehingga aplikasi ini tetap aman dari gangguan serangan siber” (Hasil Wawancara, Senin 6 Mei 2024)

Aplikasi SIMPELMI dalam pelayanan masih kurang efektif karena tidak ada jaminan yang diberikan oleh pelaksanaan pelayanan terkait serang siber yang sewaktu-waktu bisa di hacker.

### 3) Kepatuhan terhadap Regulasi Privasi dan Keamanan

Kepatuhan terhadap Regulasi Privasi dan Keamanan: Ini mengacu pada ketaatan aplikasi SIMPELMI terhadap regulasi dan standar privasi dan keamanan yang berlaku, seperti GDPR (General Data Protection Regulation) di Uni Eropa atau Undang-Undang Privasi Konsumen

California (CCPA) di Amerika Serikat. Aplikasi ini harus mematuhi persyaratan-persyaratan hukum yang berkaitan dengan pengumpulan, penggunaan, penyimpanan, dan penghapusan data pengguna. Ini juga termasuk memberikan pengguna kontrol atas informasi pribadi mereka dan memberikan transparansi tentang bagaimana data mereka digunakan.

Keamanan dan privasi pengguna aplikasi adalah hal yang sangat penting karena berisi tentang data-data pribadi seseorang yang sangat dirahasiakan sedangkan untuk melakukan pengajuan permohonan perizinan pada aplikasi SIMPELMI itu dibutuhkan data dan berkas yang rahasia tersebut, seperti KTP, KK, KTP dll. Namun apa yang dikhawatirkan oleh pengguna yang mengajukan permohonan perizinan ini sangat di perhatikan oleh pemerintah Daerah Kabupaten Sinjai, ini dibuktikan dengan menjaga keamanan data-data penting pengguna. Ini dijelaskan oleh informan LD selaku Kepala DPMPTSP Kabupaten Sinjai mengatakan bahwa:

“Data yang di upload pada Aplikasi SIMPELMI sangat dijaga keamanannya karena kami menyadari bahwa data yang bersifat sangat rahasia itu merupakan identitas yang perlu dijaga dengan baik. Maka untuk mengamankan itu memang disini ada sub bagian yang menangani khusus terkait dari data-data tersebut” (Hasil Wawancara, Selasa, 28 Mei 2024)

Aplikasi SIMPELMI sangat menjaga kerahasiaan data dan privasi pengguna. Semua data rahasia yang sangat privasi tdaik bakalan bocor dan terlindungi dengan baik. Semua hal ini telah dipikirkan matang-

matang oleh Pemda Kabupaten Sinjai dimana akan berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang aman dan melindungi privasi dari para pengguna aplikasi.

Pernyataan diatas dikuatkan dengan informan NQK selaku sub koordinator data dan pelaporan pada DPMPTSP Kabupaten Sinjai Mengatakan Bahwa:

“Semua data yang ada pada yang diupload melalui aplikasi SIMPELMI untuk kebutuhan pengajuan permohonan perizinan itu kami backup melalui softcopy. Sedangkan untuk informasi data diri yang dilakukan oleh pengguna itu sangat terlindungi oleh sistem mulai dari proses pendaftaran, korektor, verifikasi tim teknis, sampai proses penanda tanganan perizinan menggunakan user pribadi sehingga tidak dapat diakses oleh pihak siapapun” (Hasil Wawancara Senin, 6 Mei 2024)

**Gambar 4.16**  
**Privasi Login**



Informasi yang telah didapatkan peneliti dari beberapa informan dapat disimpulkan bahwa kualitas keamanan dan privasi pada aplikasi

SIMPELMI ini dari segi data-data yang masuk pada aplikasi tersebut itu diarsipkan dengan baik dalam bentuk softcopy yang disimpan dalam harddisk sedangkan data diri yang diisi pada aplikasi SIMPELMI itu terjaga kerahasiannya karena segala proses yang dilakukan mulai dari pengajuan permohonan data seerti pengisian formulir, pengupload ta berkas sampai penanda tanganan surat perizinan itu memakai user pribadi yang hanya bisa diakses oleh pengguna sendiri tanpa bisa diakses oleh orang lain. Namun pada kualitas keamanan dan privasi berkaitan dengan aplikasi SIMPELMI ini tidak ada yang bisa menjamin terkait serangan dari siber sehingga itu yang menjadi kewaspadaan dari DPMPTSP itu sendiri untuk mencari solusi tersebut agar kualitas keamanan dan privasi bisa terjaga sepenuhnya sehingga pelaksana pelayanan dan masyarakat yang dilayani merasakan kemanan dan privasi yang sangat terjaga.

## **2. Tantangan yang dihadapi dalam implementasi aplikasi SIMPELMI untuk pelayanan publik di Kabupaten Sinjai**

Aplikasi SIMPELMI yang telah dibuat oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Sinjai sejak tahun 2018 dan baru di operasikan pada tahun 2019 sampai hari ini. Aplikasi SIMPELMI tidak terhindarkan dari berbagai hambatan dalam peingmplementasian pelayanan publik di Kabupaten Sinjai.

### a. Peraturan yang terperbaharu

Aplikasi SIMPLEMI adalah aplikasi yang dibuat oleh pemerintah daerah Kabupaten Sinjai dan ini menjadi salah satu tantangannya. Dimana pemerintah daerah harus senantiasa melakukan apa yang menjadi aturan-aturan dari pusat. Maka tantangan yang dihadapi Aplikasi SIMPLEMI salah satunya adalah regulasi atau peraturan yang berubah-ubah yang mengharuskan pemerintah daerah menaati peraturan tersebut.

Pernyataan diatas sejalan dengan yang disampaikan oleh LD selaku kepala DPMPTSP Kabupaten Sinjai yang mengatakan bahwa:

“ Aplikasi SIMPLEMI sudah ada sejak 2018 dan dioperasikan pada tahun 2019, semua jenis perizinan berfokus pada aplikasi SIMPLEMI, namun seiring berjalannya waktu perubahan peraturan dari pemerintah pusat terperbaharu sehingga pemerintah daerah harus mengikuti perbaharuan peraturan tersebut. Ini yang menjadi tantangan tersendiri sehingga pelayanan publik melalui aplikasi SIMPLEMI harus menyusaikan dengan keberadaan aplikasi lain yang telah dikeluarkan dan dinstruksikan langsung oleh pemerintah pusat”

Sejak tahun 2019-2021 aplikasi SIMPLEMI digunakan untuk mengajukan permohonan perizinan baik perizinan berusaha maupun non berusaha. Sehingga semua pusat pengajuan permohonan izin itu dilakukan melalui aplikasi SIMPLEMI, akan tetapi pada tahun 2021 ada peraturan baru yang dikeluarkan oleh pemerintah pusat yakni peraturan pemerintah nomor 5 tahun 2021 tentang penyelengaraan perizinan berusaha berbasis resiko maka dikeluarkanlah aplikasi OSS RBA. Semua perizinan berusaha dilakukan melalui aplikasi OSS RBA. Selain aplikasi OSS RBA juga ada aplikasi yang dikeluarkan pada tahun 2022

yaitu aplikasi SIMBG yang fokus pada perizinan persetujuan Bangunan gedung (PBG) dan Serifikat Laik Fungsi (SLF) sehingga ruang lingkup perizinan pada aplikasi SIMPELMI yang awalnya menanungi semua perizinan menjadi lebih menkrucut hanya fokus pada Perizinan Non Berusaha saja.

b. Penguna Aplikasi Yang Belum Mampu beradptasi dengan pelayanan Berbasis Online (SDM)

Kelancaran pelayanan publik didukung oleh kualitas sumber daya manusia, baik sebagai pelaksana pelayanan maupun yang dilayani. Sumber daya manusia harus siap menghadapi perkembangan yang senantiasa dilakukan untuk mengikuti kemauan zaman. Sama halnya dengan pelayanan publik yang dilakukan di DPMPTSP kabupaten Sinjai berupaya mengikuti perkembang teknologi yang semakin canggih maka hadirlah aplikasi SIMPELMI ini. Kehadiran aplikasi SIMPELMI sebagai pelayanan berbasis online ini membutuhkan kesiapan yang ekstra kepada SDM yang akan menjalani pelayanan maupun yang dilayani. Kendala yang hadir dalam pengimplementasian aplikasi SIMPELMI di Kabupaten Sinjai masih banyak masyarakat yang belum siap beradaptasi dengan pelayanan yang berbasis online.

Pernyataan diatas disampaikan oleh R selaku Sub koordinator pelayanan perizinan dan non perizinan di DPMPTSP Kabupaten Sinjai yang mengatakan bahwa:

“Banyak masyarakat yang masih mau melakukan pengajuan permohonan perizinan secara offline atau di kantor ini disebabkan

bukan karena aplikasi SIMPELMI yang tidak bagus akan tetapi masyarakat tidak siap dan banyak tidak mau belajar dengan perubahan pelayanan apalagi masyarakat yang awam dengan perkembangan teknologi. (Hasil Wawancara, Senin 6 Mei 2024)

Pengamatan dari hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti terkait ketersediaan fasilitas pelatihan atau workshop yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kabupaten Sinjai untuk petugas dan pengguna terkait penggunaan aplikasi SIMPELMI belum maksimal dikalangan pengguna. Untuk pelatihan dan workshop ini hanya diperuntuhkan kepada pelaksana pelayanan dan beberapa aparat perwakilan masyarakat. Akan tetapi pasca pelatihan yang seharusnya perwakilan masyarakat ini memberikan edukasi kepada masyarakat sebagai perpanjangan tangan dari DPMPTSP tentang penggunaan aplikasi SIMPELMI dan apa saja kemudahannya.

#### c. Sarana Prasarana

Sarana dan prasarana dalam pelayanan publik sangat menujung kelancaraan sebuah program. Sarana dan prasarana yang menjadi tantangan tersendiri dalam pelayanan publik melalui aplikasi SIMPELMI yakni terkendala dari jaringan internet yang kurang sehingga sulit untuk mengakses aplikasi SIMPELMI. Daerah yang berdampak dari jaringan akses internet adalah daerah yang terletak di daerah dataran tinggi dan yang terletak di pulau. Penyampaian ini dijelaskan langsung oleh LD selaku Kepala DPMPTSP Kabupaten Sinjai yang mengatakan bahwa:

“Tantangan sendiri yang terjadi dalam pengimplementasi aplikasi SIMPELMI di Kabupaten Sinjai tidak dapat menyeluruh masyarakat

mengakses karena sarana dan prasarana di beberapa daerah itu belum memadai salah satu penunjang pengoprasian aplikasi SIMPELMI harus didukung dengan jaringan internet yang memadai. (Hasil Wawancara, Selasa 28 Mei 2024)

Aplikasi SIMPELMI didukung penuh dengan jaringan internet yang memadai sehingga hal ini menjadi pendukung paling penting dalam pengoprasian aplikasi SIMPELMI ini. Hal ini disampaikan oleh I selaku aparatur Desa yang mengatakan bahwa :

“Hambatan tersendiri yang dialami Jaringan yang tidak stabil sehingga sangat mempengaruhi akses masuknya dalam aplikasi” (Hasil Wawancara, Selasa, 7 Mei 2024)

Penjelasan diatas sejalan dengan hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti. Proses pengajuan permohonan izin pada aplikasi SIMPELMI membutuhkan jaringan yang memadai sehingga ini yang menjadi tantangan tersendiri ketika jaringan internet tidak stabil maka proses transaksi yang dilakukan didalam aplikasi pun akan terkendala.

DPMPTSP belum bekerja sama dengan kampus untuk mengarahkan mahasiswa ketika hendak melakukan pengajuan permohonan surat penelitian itu melalui Aplikasi SIMPELMI sehingga masih banyak kalangan mahasiswa masih kurang yang mengetahui terkait fungsi dari aplikasi SIMPELMI sehingga Mahasiswa masih banyak melakukan pengajuan permohonan izin lewat kantor secara offline.

Penyampaian diatas diperkuat oleh informan H selaku pengguna aplikasi SIMPELMI yang menjelaskan bahwa:

“Aplikasi SIMPELMI belum banyak diketahui oleh kalangan mahasiswa sehingga mereka lebih banyak mengajukan permohonan

perizinan secara offline di kantor DPMPTSP kabupaten Sinjai. Harapan kami sebagai pengguna kepada DPMPTSP untuk mensosialisasikan secara massif dan bekerjasama kepada kampus sehingga kemudahan pelayanan melalui aplikasi SIMPELMI ini bisa dirasakan oleh semua mahasiswa yang akan melakukan pengajuan permohonan perizinan penelitian" (Hasil wawancara, Selasa 7 Mei 2024)

Dari beberapa tantangan diatas menjadikan PR pemerintah untuk terus berupaya melakukan maksimalisasi pelayanan melalui aplikasi SIMPELMI tersebut.

Penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti dalam mengukur pelayanan aplikasi SIMPELMI Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Sinjai dapat dilihat dari tabel dibawah seberapa banyak pengguna aplikasi SIMPELMI setiap tahunnya.

**Tabel 4.1**

**Data pengguna aplikasi SIMPELMI Sejak Tahun 2019-2024**

NO	Tahun	Jumlah Izin
1	2019	3740
2	2020	1619
3	2021	1689
4	2022	2051
5	2023	1318
6	2024	309

*Data: Kantor PTSP Kab. Sinjai, 2024*

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara professional, berkualitas dan memiliki pelayanan

secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah. Pelayanan publik melalui aplikasi SIMPELMI di Kabupaten Sinjai dengan mengukur melalui pendekatan yang mencakup kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Transaksi, dan Kualitas Layanan responsive, kualitas desain dan navigasi, kualitas keamanan dan privasi. Dalam konteks ini penting untuk menggunakan lima indikator untuk melihat bagaimana implementasi dari aplikasi SIMPELMI tersebut.

Implementasi aplikasi SIMPLEMI dari indikator pertama yakni kualitas informasi dinilai sangat baik dari segi indikator kualitas informasi, dibuktikan dengan beberapa penilaian indikator yaitu dari segi kejelasan dan kelengkapan informasi. Cukup dengan formulir permohonan SIMPLEMI yang memuat petunjuk dan langkah-langkah serta menjelaskan persyaratan dan berkas yang harus dipenuhi dalam pengajuan permohonan izin di berbagai sektor non-usaha. Indikator lainnya adalah keakuratan dan ketepatan informasi yang diberikan aplikasi SIMPELMI sangat memadai. Tujuan utama dibuatnya aplikasi SIMPLEMI adalah agar proses pelayanan publik menjadi lebih cepat dan akurat. Dengan adanya aplikasi SIMPLEMI permasalahan tersebut telah teratasi. Dalam pengoperasian aplikasi ini, proses pengajuan permohonan persetujuan tidak memakan banyak waktu karena terdapat kelemahan dalam pengunggahan file permohonan ke aplikasi SIMPLEMI dan penerbitan permohonan tersebut. Jika persyaratan dan file yang diperlukan terpenuhi,

maka disetujui oleh penyedia layanan dalam beberapa menit dan alamat email pengguna segera dimasukkan.

Indikator kedua di nilai kualitas suatu layanan transaksi dengan melihat beberapa aspek seperti kemudahan proses pembayaran, kelancaran proses pengajuan atau penyerahan formulir, dan keterbukaan mengenai status transaksi. Implementasi aplikasi SIMPELMI yang akan digunakan untuk memberikan pelayanan publik yang sangat efektif. Aplikasi SIMPELMI membuat proses pengajuan permohonan izin non-komersial menjadi lebih mudah dan transparan. Sebaliknya, dengan aplikasi SIMPELMI, Anda dapat menyelesaikan proses pengajuan tanpa mengeluarkan biaya sepeser pun dan hanya dengan kuota internet secukupnya. Oleh karena itu, permohonan SIMPELMI mempunyai syarat-syarat yang harus dipenuhi dan formulir-formulir rinci yang harus diisi untuk setiap jenisnya, sehingga pengenalan aplikasi SIMPELMI sangat efektif dari segi biaya dan kelancaran prosedur permohonan. Selain itu, untuk memastikan transparansi, status proses permohonan bersifat sangat publik dan pengguna dapat melihat perkembangan permohonan yang mereka kirimkan.

Implementasi dengan mengukur indikator ketiga Kualitas Layanan Responsif. Aplikasi SIMPELMI sangat efektif dan sangat memadai dalam hal daya tanggap terhadap setiap layanan yang diberikan. Aplikasi SIMPELMI menyediakan fitur-fitur khusus yang memperhatikan keluhan dan pertanyaan setiap pengguna, sehingga penyelenggara layanan

penerima lisensi aplikasi akan segera mengetahui permasalahan apa saja yang dialami pengguna aplikasi. Kecepatan penerimaan informasi membuat implementasi layanan dapat segera merespon permasalahan dan pertanyaan dari pengguna aplikasi.

Indikator keempat berdasarkan kualitas desain dan navigasi pada aplikasi SIMPELMI cukup Efektif . Hal ini dibuktikan dengan desain yang ditampilkan sangat mudah dipahami oleh pengguna, baik dari segi tata letak fungsinya maupun dari segi informasi yang dibutuhkan pengguna dalam aplikasi tergantung pada jenis izin yang dilakukan telah menjadi. Sehingga justru mendukung kelancaran proses pengajuan izin pengguna. Pelayanan publik yang diberikan oleh aplikasi simpelmi senantiasa dievaluasi oleh pemerintah daerah kabupaten sinjai, sehingga pemutakhiran aplikasi selalu tepat untuk menyikapi kritik dan saran terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh aplikasi SIMPELMI.

Kualitas keamanan dan privasi pada aplikasi SIMPELMI masih kurang efektif karena data yang dimasukkan ke dalam aplikasi hanya diarsipkan dalam bentuk soft copy dan disimpan di harddisk saja sehingga data tersebut bisa saja hilang apabila ada terjadi kerusakan pada hardisk tersebut. Dalam aplikasi SIMPELMI, seluruh proses yang dilakukan, mulai dari pengajuan permintaan data, seperti pengisian formulir, pengunggahan file, atau penandatanganan formulir otorisasi, adalah untuk kepentingan pribadi yang hanya dapat diakses oleh pengguna, sehingga bersifat rahasia dan tidak dapat diakses oleh orang lain dan hanya dapat diakses oleh

pengguna. Namun demikian masih tidak ada jaminan mengenai kualitas keamanan dan perlindungan data terkait aplikasi SIMPELMI terhadap serangan siber. Oleh karena itu DPMPTSP sendiri fokus mencari solusi ini agar kualitas keamanan dan privasi tetap terjaga dan penyelenggara pelayanan serta penerima layanan merasa aman dan privasinya sangat terlindungi.

### **C. Hasil Pembahasan Penelitian**

Pelayanan publik yang dilakukan di Kabupaten Sinjai melalui aplikasi SIMPELMI sesuai dengan temuan hasil yang dilakukan oleh peneliti sangatlah relevan dengan beberapa penemuan dari hasil penelitian terdahulu. Dalam penelitian terdahulu keberadaan pelayanan publik melalui basis digitalisasi/online sangatlah memudahkan dan memberikan efektivitas sehingga mampu memperlancar proses dalam sebuah pelayanan.

Pengimplementasian pelayanan melalui aplikasi SIMPELMI sangat memberikan manfaat dan pengaruh yang sangat signifikan dalam peningkatan pelayanan publik. Hasil temuan yang telah dilakukan dalam penelitian ini sangat relevan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aidil Dwi Ramadhan di Kabupaten Wajo yang membahas tentang pengaruh inovasi kepegawaian berbasis aplikasi Mobile Si-Cakep terhadap efektivitas pelayanan kenaikan pangkat di Kabupaten Wajo yang menemukan hasil bahwa keberadaan aplikasi Si-Cakep dalam pelayanan

publik memberikan pengaruh peningkatan yang cukup bagus dan memberikan pelayanan yang sangat efektif.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Indra Suhaeman di Kabupaten Sinjai yang membahas tentang Pelayanan publik melalui aplikasi SIMPELMI ini sangat relevan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan di Sinjai dengan judul Inovasi Di Dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Sinjai. Hasil dalam penelitian terdahulu ini sangat sesuai dengan hasil temuan peneliti dengan adanya inovasi pelayanan yang berbasis online ini lebih memudahkan karena dalam pengurusan pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit. Keberadaan aplikasi SIMPELMI dalam pengimplementasi pelayanan di Kabupaten Sinjai dapat memberikan kemudahan dalam mengurus perizinan sehingga tidak ada lagi pelayanan yang berbelit-belit.

Aplikasi SIMPELMI memberikan kemudahan kepada masyarakat. Dengan adanya aplikasi SIMPELMI dalam mengurus perizinan tidak perlu lagi datang kekantor hanya membuka aplikasi, melengkapi berkas, mengisi biodata dan format yang sesuai dengan jenis penelitian maka masyarakat sudah bisa melakukan pengajuan permohonan dimanapun dan kapanpun selagi akses internet memadai. Dalam penemuan penelitian ini sangat relevan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Eliyani Putri Utami di Kota Bukit Tinggi yang berjudul efektivitas penerapan aplikasi Si Cantik Di DPMPTSP yang menghasilkan bahwa dengan aplikasi SIMPELMI masyarakat sangat terbantu karena dengan adanya aplikasi Si Cantik

dalam pelayanan publik masyarakat tidak perlu lagi kekantor DPMPTSP untuk mengajukan permohonan sehingga dapat membuat pelayanan publik yang di lakukan di Bukit Tinggi sangat memberikan efektivitas yang sangat bagus, karena lebih efektif waktu dan anggaran yang digunakan.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dalam era tuntutan efisiensi dan pelayanan publik yang berkualitas, implementasi pelayanan aplikasi SIMPELMI pada Dinas penanaman Modal dan Pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Sinjai yaitu:

1. Implementasi Pelayanan melalui aplikasi SIMPELMI dilihat dari beberapa indikator yaitu Kualitas informasi, kualitas suatu layanan transaksi, Kualitas Layanan Responsif, dan kualitas desain dan navigasi sudah sangat efektif. dibuktikan dengan kemudahan yang telah dirasakan oleh masyarakat dalam melakukan proses pengajuan permohonan perizinan. Kemudahan yang dirasakan baik pelaksana pelayanan maupun penguna aplikasi dengan adanya kejelasan dan keakuratan informasi. Aplikasi SIMPELMI mampu memberikan kelancaran dalam proses dengan adanya informasi yang jelas (alur, prosedur, syarat), proses transaksi yang terbuka sehingga para penguna mengatahui tentang status pengajuan permohonan. Kesederhanaan aplikasi SIMPELMI terlihat dari desain dan fungsionalitas aplikasi yang sangat mudah dipahami, sehingga pengguna tidak akan mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi. Namun pada indikator Kualitas Keamanan dan Privasi masih kurang efektif karena masih membutuhkan peningkatan dalam menjaga privasi yang ada.

2. Tantangan dalam memperkenalkan pelayanan publik melalui aplikasi SIMPELMI adalah adanya perubahan peraturan. Oleh karena itu, pemerintah daerah harus beradaptasi dengan peraturan terkini yang harus terus dipatuhi, termasuk pengenalan aplikasi SIMPELMI di Kabupaten Sinjai. Sumber daya manusia merupakan jantung keberhasilan pelayanan publik, namun banyak yang belum mampu beradaptasi dengan layanan berbasis online. Selain itu, tantangan sarana dan prasarana di wilayah tertentu, seperti terbatasnya jaringan pulau, membuat banyak masyarakat enggan menggunakan aplikasi SIMPELMI yang memudahkan pekerjaannya. Tantangan terakhir adalah kita tidak berkolaborasi dengan universitas. Oleh karena itu, banyak mahasiswa yang belum mengetahui adanya aplikasi SIMPELMI yang memudahkan proses wisuda.

## B. Saran

Berikut adalah beberapa saran yang dapat dipertimbangkan dalam pengimplementasian pelayanan melalui aplikasi SIMPELMI pemerintahan di Kabupaten Sinjai:

1. Meningkatkan kualitas kemanan dan privasi pada pelayanan publik melalui aplikasi SIMPELMI perlu diperhatikan karena ini menjadi hal urgent untuk menjaga keamanan data-data para pengguna aplikasi SIMPELMI.
2. Mengembangkan kerjasama yang erat dengan lembaga pendidikan, seperti universitas atau sekolah tinggi, aparat desa untuk

mengoptimalkan pelayanan melalui aplikasi SIMPELMI yang lebih efektif .

3. Melakukan pelatihan dan pengembangan kualitas diri pelaksana pelayanan untuk menunjang kinerja dan pelayanan yang lebih berkualitas di Kabupaten Sinjai.
4. Memberikan pelatihan atau workshop kepada masyarakat di Kabupaten Sinjai dalam memahami dan pengoperasikan pelayanan aplikasi SIMPELMI.
5. Melakukan evaluasi berkala terhadap pelayanan aplikasi SIMPELMI sehingga mampu mengetahui apa yang menjadi kekurangan dan pembaharuan apa yang mesti dilakukan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
6. Mengedepankan update fitur-fitur pada aplikasi SIMPELMI sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dan sesuai dengan peraturan pemerintah yang berlaku.

Melalui penerapan saran-saran ini, Kabupaten Sinjai dapat memperkuat pelayanan publik melalui aplikasi SIMPELMI. Hal ini akan membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan mencapai tujuan pembangunan yang lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

Al-Quran.

Adi Rianto. 2010. *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*. Jakarta: Granit.

Aidil, . (2020). *Pengaruh inovasi pengawalian berbasis aplikasi Mobile si-cakep terhadap efektivitas pelayanan kenaikan pangkat pegawai di kabupaten Wajo*. Dipetik September 22, 2023, dari Scholar Google: <http://Scholar.google.com>

Alamsyah. 2011. *Karakasteristik Universal Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik*. Dipetik Januari 20 2024, dari Scholar Google: <http://Scholar.google.com>

Asdar, M. (2018). Aplikasi Simpelmi Resmi Diluncurkan, Mengurus Perizinan Di Sinjai Kini Lebih Mudah.

Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan. (2017). *Peraturan Pemerintah tentang Inovasi Daerah (PP Nomor 38 tahun 2017)*. Dipetik Oktober 21 2023, dari bpkp Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan: [www.bpkp.go.id](http://www.bpkp.go.id)

Hadi,Sutrisno. 1982 *Metodologi research*. Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM.

Indra, Dkk . (2022). *Inovasi pelayanan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Di Kabupaten Sinjai*. Dipetik Agustus, 11, 2023, dari Scholar Google: <http://Scholar.google.com>

Ida Yunari Ristiani . 2020. *Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat*. Dipetik Desember 10, 2023. Dari Google Scholar: <http://Scholar.google.com>

Kertati, I. (2017). Inovasi Pemerintah Daerah dalam Penyelenggaraan Layanan Dasar Akte Kelahiran. *Mimbar Administrasi*, 25.

Mahmudah, L., & Meirinawati. (2017). Inovasi Pelayanan Publik Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik Melalui Rumah Layanan Pertanahan Terpadu di Desa Wotan Kecamatan Panceng Kabupaten Gresik. Dipetik Agustus 26 2023 *Publika*, 5(1), 1–7. Retrieved from <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/18742/17107>

- Moenir, A.S. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum diindonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Min, M. (2016, Desember 21). *Jenis-Jenis Metode dalam Penelitian Kuantitatif dan Pengertian*. 123 ngkap. Dipetik Maret 5, 2020, dari Pelajaran.co.id:<https://www.pelajaran.id>
- Mindarti, & Indah, L. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik (Menuju Tata Kelola yang Baik)*. Malang: UB Press.Perbup Wajo, No. Peraturan menteri dalam negeri nomor 24 tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu.
- Peraturan Presiden RI Nomor 2009 Tahun 2004. *Sistem Akuntabilitas kinerja instansi pemerintahan*.
- Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2021. *Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Dan Perizinan Non Berusaha Di Daerah*.
- Rahardian Ramaditya 2023. *Governance and Public Policy in Turbulent Governance: actor, Responce and Strategy*. Yogyakarta: Budi Utama.
- Purnamawati Diah. 2022. *Efektivitas Program Aplikasi Sistem Informasi Mojokerto Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*. Dari Desember 10, 2023. Dari Google Scholar: <http://Scholar.google>
- Robby Uchaimid Biringlo'i . 2018. *Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission (Oss)*: Dari Desember 11, 2023. Dari Google Scholar: <http://Scholar.google>.
- Sedarmayanti dan Syarifudin Hidayat. 2011. *Metode Penelitian*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Semil, Nurmah Pelayanan. 2018. *Prima Instansi Pemerintah*. Jakarta:Kencana.
- Sinambela, L. P. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suryana, S., Agustino, L., & Arenawati, A. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang. Dipetik Oktober 2023. *JKP Jurnal Desentralisasi Dan Kebijakan Publik*, 2(2), 239–251. <https://doi.org/10.30656/jkp.v2i2.3415>

Utami Eliyani Putri, (2021). *Efektivitas Penerapan Aplikasi Sicantik Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian Dan Tenaga Kerja Kota Bukit Tinggi*. Dari Desember 8, 2023. Dari Google Scholar: <http://Scholar.google>.

Yusuf Muri. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana, 2017.



# LAMPIRAN

# PENELITIAN





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 E-mail :lp3muhammadiyah@phmsa.com

Nomor : 4035/05/C.4-VIII/IV/45/2024

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

Hal : Permohonan Izin Penelitian

*Kepada Yth,*

Bapak Gubernur Prov. Sulawesi Selatan

Cq. Ka. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Perov. Sulawesi Selatan  
di –

Makassar

*الحمد لله رب العالمين*

Berdasarkan Surat Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor: 0640/C.5-II/IV/1445/2024 tanggal 27 April 2024 Menerangkan bahwa Mahasiswa tersebut di bawa ini :

Nama : Rahmat Gazali

No. Stambuk : 105031102621

Fakultas : Pascasarjana

Jurusan : Magister Ilmu Administrasi Publik

Pekerjaan : Mahasiswa S2

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Tesis dengan judul :

**Implementasi Pelayanan Aplikasi "Simpelmu" pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 30 April 2024 s/d 30 Juni 2024

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullah khaeran katziraa.

*اللهم آمين*

Ketua LP3M,



NBM-1127761



# UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

## PROGRAM PASCASARJANA

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

Nomor : 0640/C.5-II/IV/1445/2024  
Lamp. : -  
H a l : Pengantar Izin Penelitian

17 Syawal 1445 H.  
25 April 2024 M.

Kepada Yth,

Ketua LP3M Unismuh Makassar  
di –

Tempat

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyusunan tesis mahasiswa Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Makassar :

Nama : Rahmat Gazali

NIM : 105031102621

Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik

Judul Tesis : Implementasi Pelayanan Aplikasi "Simpelmi" Pada  
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu  
Pintu Kabupaten Sinjai

Menindaklanjuti hal tersebut di atas, maka kami memohon kepada  
Bapak Ketua LP3M Unismuh Makassar kiranya berkenan memberikan  
surat izin dalam rangka pelaksanaan kegiatan tersebut.

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan bantuannya  
diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Direktur,  
An. Asisten Direktur 1

Dr. Sukmawati, S.Pd, M.Pd.  
NBM : 1430 835



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
Makassar 90231

Nomor : 10197/S.01/PTSP/2024  
Lampiran : -  
Perihal : Izin penelitian

Kepada Yth.  
Bupati Sinjai

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 4035/05/C.4-VIII/IV/1445/2024 tanggal 29 April 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : RAHMAT GAZALI  
Nomor Pokok : 105031102621  
Program Studi : Ilmu Adm. Publik  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S2)  
Alamat : Jl. Slt Alauddin, No. 259 Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun Tesis, dengan judul :

**" IMPLEMENTASI PELAYANAN APLIKASI 'SIMPELMI' PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SINJAI "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 30 April s.d 30 Juni 2024

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar diperguhakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada Tanggal 30 April 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



**ASRUL SANI, S.H., M.SI.**  
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I  
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth

1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. Pertinggal.



1202419009000116

**PEMERINTAH KABUPATEN SINJAI**  
**DINAS PENANAMAN MODAL & PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Alamat: Jalan Persatuan Raya No. 116, Kelurahan Biringere Kabupaten Sinjai Telp: (0482) 21069 Fax: (0482) 22450 Kode Pos : 92612 Kabupaten Sinjai

Nomor : 00434/16/01/DPM-PTSP/V/2024  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran : -  
 Perihal : Izin Penelitian

Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan  
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Sinjai

Di  
 Tempat

Berdasarkan Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan, Nomor : 10197/s.01/PTSP/2024, Tanggal 30 April 2024 Perihal Penelitian .  
 Bahwa Mahasiswa/Peneliti yang tersebut di bawah ini :

Nama	: RAHMAT GAZALI
Tempat / Tanggal Lahir	: Sinjai/04 Desember 1996
Nama Perguruan Tinggi	: UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
NIM	: 105031102621
Program Studi	: Ilmu Adm. Publik
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Pekerjaan	: Mahasiswa ( S2 )
Alamat	: Jl. Poros BTN Gajeng, Kel./Desa Kel. Biringere, Kecamatan Sinjai Utara, Kabupaten Sinjai

Bermaksud akan Mengadakan Penelitian di Daerah/Instansi Saudara Dalam Rangka Penyusunan Tesis, Dengan Judul : **IMPLEMENTASI PELAYANAN APLIKASI SiMPELMI PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KAB.SINJAI**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 30 April s/d 30 Juni 2024  
 Pengikut : -

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, pada prinsipnya kami dapat menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan yang bersangkutan harus melaporkan diri kepada instansi tersebut di atas;
  2. Kegiatan tidak boleh menyimpang dari masalah yang telah diizinkan semata-mata kepentingan pengumpulan data;
  3. Mintaati semua peraturan perundang-undangan dan mengindahkan adat istiadat setempat;
  4. Menyerahkan 1 (satu) berkas copy hasil Laporan kepada instansi tersebut di atas; dan
  5. Menyerahkan 1 (satu) berkas copy hasil Laporan kepada Bupati Sinjai Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai.
- Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kabupaten Sinjai  
 Pada tanggal : 03 Mei 2024

a.n. **BUPATI SINJAI**  
 KEPALA DINAS,



Ditandatangani secara elektronik oleh  
**LUKMAN DAHLAN, B.I.P., M.Si**  
 Pangkat : Pembina Utama Muda / IVc  
 NIP : 197011301990031002

Tembusan disampaikan kepada Yth :

**KETENTUAN PEMEGANG IZIN PENELITIAN :**

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan melapor kepada Bupati/Walikota C q. Kepala Bappelitbangda Prov. Sulsel, apabila kegiatan dilaksanakan di Kab/Kota
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat
4. Menyerahkan 1 (satu) eksampler hardcopy dan softcopy kepada Gubernur Sulsel. Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Prov. Sulsel
5. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

**REGISTRASI ONLINE IZIN PENELITIAN DI WEBSITE :**

<https://izin-penelitian.sulselprov.go.id>





PEMERINTAH KABUPATEN SINJAI  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Alamat. Jl. Persatuan Raya No. 111 Tlp (0482) 21069-22450 Kode Pos 92612 Sinjai

**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN**

Nomor : 070/18. 142 /DPMPTSP/2024

Yang bertanda tangan di bawah :

Nama : LUKMAN DAHLAN, S.I.P.M.SI  
Nip : 19701130 199003 1 002  
Jabatan : Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu  
Satu Pintu

Menerangkan bahwa :

Nama : RAHMAT GAZALI  
Tempat/tgl lahir : Sinjai / 04 Desember 1996  
Nim : 105031102621  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar  
Alamat : Jl. Poros BTN Gojeng, Kel. Biringere, Kec. Sinjai Utara,  
Kabupaten Sinjai.

Bahwa telah melakukan/melaksanakan penelitian pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Sinjai Selama Satu Bulan dengan judul  
**“IMPLEMENTASI PELAYANAN APLIKASI SIMPELMI PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KAB. SINJAI.”**

Demikian surat keterangan ini di buat untuk di pergunakan sebagaimana mestinya.

Sinjai, 5 Juni 2024



## DOKUMENTASI

	
<p><b>Lukman Dahlan</b> (Kepala DPMPTSP Kabupaten Sinjai)</p>	<p><b>Rahmania, S.Sos</b> (Kord. Pelayanan perizinan dan non perizinan)</p>
	
<p><b>Syamsir Ismail, Sos</b> (Pegawai DPMPTSP Kabupaten Sinjai)</p>	<p><b>Rahmania, S.Sos</b> (Kord. Pelayanan perizinan dan non perizinan)</p>
	
<p><b>Afhdalinah, S.T</b> (Sub koordinator administrasi pelayanan perizinan dan non perizinan)</p>	<p><b>Irsan, S.Ip</b> (Mahasiswa Akhir)</p>



**Husnul Khatimah**  
(Tenaga Pengajar)



**Agustina**  
(Mahasiswa)



**Herul**  
(Mahasiswa)



**Nur Qadhany Kahar,S.Sos.M.M**  
Sub Koordinator Data Dan  
Pelaporan



**HASIL WAWANCARA PELAKSANA PELAYANAN APLIKASI SIMPELMI  
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN SINJAI**

Lembar Pedoman wawancara dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi tentang penelitian Tesis yang berjudul "**Pelayanan Aplikasi 'Simpelmi' Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai**" yang di lakukan oleh **Rahmat Gazali** sebagai syarat untuk menyelesaikan program studi magister **Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Makassar**.

No	Indikator	Jawaban
<b>KUALITAS INFORMASI</b>		
1.	<b>Kelengkapan Informasi</b>	
a.	Bagaimana Anda mengevaluasi tingkat kelengkapan informasi yang disediakan oleh aplikasi SIMPELMI jika dibandingkan dengan metode pelayanan konvensional?	➤ Untuk mengevaluasi tingkat kelengkapan informasi itu kami sediakan lembar monitoring untuk diisi dengan mencentang sesuai dengan instruksi. Sedangkan untuk kelengkapan berkas permohonan perizinan itu langsung di cek oleh bagian sub bagian yang telah ditugaskan. (Rahmania, S.sos / Sub koordinator pelayanan perizinan dan non perizinan)
<b>KUALITAS PELAYANAN TRANSAKSI</b>		
1.	<b>Kemudahan dalam Proses Transaksi</b>	
a.	Apakah ada saran untuk meningkatkan kemudahan proses transaksi melalui aplikasi SIMPELMI?	➤ Awal mulai aplikasi SIMPELMI dibuat karena melihat teknologi semakin berkembang dan disisi lain juga agak lebih mudah dan cepat prosesnya ketika melalui aplikasi SIMPELMI. Karena sebelumnya setiap perizinan itu harus di ttd basah oleh Kepala

		Dinas tapi kendalanya kepala Dinas selalu keluar daerah sehingga membuat prosesnya akan tertunda, tapi dengan adanya aplikasi SIMPELMI ini dengan teknologi yang sudah canggih maka prosesnya lebih cepat dan mudah. Saran untuk meningkatkan kemudahan proses transaksi melalui aplikasi SIMPELMI saya rasa kami telah lakukan dengan evaluasi dan monitoring yang senantiasa dilakukan DPMPTS terkait apa yang menjadi kekurangan dari pelayanan yang kami lakukan dan hal itu menjadi PR untuk mencari solusi dari masalah tersebut. (Rahmania, S.sos / Sub koordinator pelayanan perizinan dan non perizinan)
	b. Menurut Anda, apakah aplikasi SIMPELMI menyediakan fitur atau panduan yang cukup untuk memudahkan pengguna dalam menjalankan proses transaksi?	➤ Dalam aplikasi SIMPELMI sudah menyediakan fitur yang akan menjadi acuan para pengguna untuk melakukan proses pengajuan permohonan perizinan mulai dari alur proses, syarat hingga format formulir sesuai dengan jenis perizinan yang akan dilakukan. (Nur Qadhyah Kahar,S.Sos.M.M/ Sub Koordinator Data Dan Pelaporan)
2	<b>Kelancaran Proses Pengajuan Permohonan atau Formulir</b>	
	a. Menurut Anda, apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kelancaran proses pengajuan permohonan atau pengisian formulir melalui aplikasi SIMPELMI?	➤ Dalam meningkatkan kelancaran proses pengajuan permohonan dan pengisian formulir aplikasi SIMPELMI kami telah menyediakan semua syarat dan format formulir sehingga pengguna hanya mengisi dan melengkapi berkas yang menjadi syarat. (Afdhalina. S.T/ Sub koordinator administrasi pelayanan perizinan dan non perizinan)
	<b>Keterbukaan tentang Status Transaksi dan Keterbukaan</b>	

	<p>a. Bagaimana menurut Anda tingkat keterbukaan yang diberikan oleh aplikasi SIMPELMI terkait dengan status transaksi yang sedang berlangsung?</p>	<p>➤ Aplikasi SIMPELMI sangat terbuka dengan status transaksi yang dilakukan karena dalam aplikasi SIMPELMI itu akan memberikan informasi terkait progres dari pengajuan perizinan yang telah diajukan. Jadi para pengguna bisa mengetahui sampai mana status transaksi yang telah diajukan. (Afdhalina, S.T/ Sub koordinator administrasi pelayanan perizinan dan non perizinan)</p>
	<p>b. Apakah Anda merasa bahwa aplikasi SIMPELMI memberikan informasi yang cukup terbuka dan jelas tentang status transaksi yang sedang diproses?</p>	<p>➤ Aplikasi SIMPELMI dalam memberikan informasi dan angat terbuka terkait proses transaksi yang telah dilakukan. Jadi para pengguna dapat mengakses status transaksi melalui aplikasi, web, email. (Rahmania, S.sos / Sub koordinator pelayanan perizinan dan non perizinan)</p>
	<p>c. Apakah terdapat aspek tertentu yang menurut Anda perlu ditingkatkan dalam hal keterbukaan dan kejelasan informasi tentang status transaksi melalui aplikasi SIMPELMI?</p>	<p>➤ Aplikasi SIMPELMI sudah sangat terbuka dalam transaksi tetap di pertahankan. (Lukman Dahlan, S.Ip, M.Si / Kepala DPMPTSP Kab. Sinjai)</p>
<p><b>KUALITAS LAYANAN RESPONSIF</b></p>		
1.	<p><b>Tanggapan terhadap Pertanyaan atau Keluhan Pengguna Aplikasi</b></p>	
	<p>a. Apakah terdapat langkah-langkah yang dilakukan oleh pelaksana layanan PTSP untuk meningkatkan tanggapan terhadap pertanyaan atau keluhan pengguna aplikasi SIMPELMI?</p>	<p>➤ Pelaksana pelayanan senantiasa mematau atau memonitoring setiap perkembangan terhadap pertanyaan maupun keluhan yang masuk oleh pengguna aplikasi sehingga tak satupun dari pemohon yang melakukan komplen melalui aplikasi dibiarkan begitu saja tanpa adanya respon balik dari pelaksana pelayanan (Lukman Dahlan, S.Ip, M.Si / Kepala DPMPTSP Kab. Sinjai)</p>
2.	<p><b>Ketersediaan Layanan Pengguna Aplikasi atau Dukungan yang Efektif</b></p>	

	<p>a. Apakah terdapat inisiatif tertentu yang diambil oleh pihak penyelenggara layanan PTSP untuk meningkatkan ketersediaan layanan pengguna aplikasi atau dukungan yang efektif?</p>	<p>➤ DPMPTS senantiasa bekolaborasi dengan Menko untuk mengkonsultasikan apa yang menjadi kekurangan dalam aplikasi SIMPELMI sehingga ada permbaharuan yang dilakukan untuk mendukung pelayanan publik yang lebih Efektif (Lukman Dahlan, S.Ip, M.Si / Kepala DPMPTSP Kab. Sinjai)</p>
<p>3.</p>	<p><b>Layanan Bantuan Online atau Pusat Kontak</b></p>	
	<p>a. Apakah Anda merasa bahwa layanan bantuan online atau pusat kontak tersebut mudah diakses dan memberikan informasi yang berguna?</p>	<p>➤ Aplikasi SIMPELMI diperuntukan untuk melakukan pelayanan perizinan dengan basis online. Sejak tahun 2019 di operasikannya aplikasi ini semua jenis perizinan mulai dari perizinan berusaha, perizinan non usaha itu terfokus pada aplikasi SIMPELMI ini. Sehingga fitur yang ada pada aplikasi SIMPELMI itu mencakup semua jenis perizinan. Akan tetap seiring berjalananya waktu pada tahun 2021 keluar peraturan pemerintah pusat untuk mengintruksikan kepada daerah khusus untuk perizinan berusaha itu di akses melalui aplikasi OSS RBA. Sehingga aplikasi SIMPELMI yang awalnya mencakup semua jenis perizinan beralih fungsi menjadi aplikasi yang fokus mengelolah jenis perizinan non berusaha (Lukman Dahlan, S.Ip, M.Si / Kepala DPMPTSP Kab. Sinjai)</p> <p>➤ Bantuan layanan online itu terhubung langsung dengan Whatshap pelaksanaan pelayanan sehingga pengguna yang akan mengajukan permohonan perizinan melalui aplikasi SIMPELMI dan mendapatkan kendala itu langsung menghubungi nomor yang tertera atau mengkonfirmasi melalui fitur yang telah disiapkan (Afdhalina. S.T/ Sub</p>

		koordinator administrasi pelayanan perizinan dan non perizinan)
b.	Menurut Anda, apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan bantuan online atau pusat kontak dalam mendukung pengguna aplikasi SIMPELMI?	➤ Untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan bantuan online pada aplikasi SIMPELMI kami senantiasa melakukan yang namanya evaluasi perbaikan supaya kami mengetahui apa yang menjadi solusi setiap permasalahan yang terjadi (Rahmania, S.sos / Sub koordinator pelayanan perizinan dan non perizinan)
<b>KUALITAS DESAIN DAN NAVIGASI</b>		
1.	<b>Kejelasan Tata Letak:</b>	
a.	Menurut Anda, seberapa jelas tata letak atau susunan informasi yang disajikan oleh aplikasi SIMPELMI pada PTSP di Kabupaten Sinjai?	2. Kejelasan tata letak ini dibuat dengan menampilkan instruksi yang jelas sehingga para pengguna itu dapat lebih mudah ketika hendak melakukan proses pengajuan permohonan perizinan (Syamsir Ismail, S.sos./ Staf Pelayanan DPMPTSP) 3. Aplikasi SIMPELMI sudah didesain dengan matang. Kami berupaya untuk memberikan kemudahan akses mulai dari menu yang ditampilkan harus jelas, tombol dengan memberikan arah yang pasti sehingga pengguna mudah untuk memahami instruksi dari aplikasi tersebut (Lukman Dahlan, S.Ip, M.Si / Kepala DPMPTSP Kab. Sinjai)
b.	Dari pengalaman Anda, apakah ada bagian-bagian tertentu dalam tata letak aplikasi yang menurut Anda perlu diperbaiki untuk meningkatkan kejelasannya?	➤ Untuk semua sistem yang ada di aplikasi SIMPELMI itu selalu kami melakukan yang namanya upgrade aplikasi untuk memperbaiki apa yang menjadi masalah dalam pelayanan publik melalui aplikasi SIMPELMI (Lukman Dahlan, S.Ip, M.Si / Kepala DPMPTSP Kab. Sinjai)
4.	<b>Kemudahan Navigasi Antarmuka</b>	
a.	Apakah Anda memiliki saran untuk meningkatkan kemudahan navigasi antarmuka dalam aplikasi SIMPELMI	5. Aplikasi SIMPELMI kami desain dengan isi yang ramah terhadap semua kalangan baik itu orang-orang

	agar pengguna lebih mudah berinteraksi dengan aplikasi tersebut?	yang tidak akrab dengan aplikasi ataupun tidak akrab dengan system online maka dengan itu kami desain sedemikian rupa terkait aplikasi SIMPELMI ini guna untuk mempermudah dalam pengoprasianya (Rahmania, S.sos Sub koordinator pelayanan perizinan dan non perizinan di DPMPTSP Kabupaten Sinjai)
6.	<b>Konsistensi Desain</b>	
a.	Apakah Anda melihat konsistensi dalam desain antarmuka aplikasi SIMPELMI pada PTSP di Kabupaten Sinjai?	➤ Desain antarmuka pada aplikasi SIMPELMI ini selalu dilakukan upgrade sesuai dengan apa kebutuhan dari aplikasi tersebut. Ini dilakukan agar pengguna dapat merasakan kemudahan untuk memahami aplikasi SIMPELMI (Lukman Dahlan, S.Ip, M.Si / Kepala DPMPTSP Kab. Sinjai)
b.	Apakah desain antarmuka aplikasi terlihat seragam dan konsisten di berbagai bagian atau fitur aplikasi?	➤ Desain dan Navigasi aplikasi SIMPELMI selalu berubah tergantung dari apa yang menjadi kekurangan, maka fitur-fitur yang ada dalam aplikasi tersebut sudah sangat mudah dipahami karena kami selalu melakukan yang namanya evaluasi persemester pada program yang kami jalankan dan salah satunya mengevaluasi tentang pelayanan publik melalui aplikasi SIMPELMI tersebut (Rahmania, S.sos Sub koordinator pelayanan perizinan dan non perizinan di DPMPTSP Kabupaten Sinjai)
c.	Apakah terdapat bagian-bagian dalam aplikasi yang menurut Anda tidak konsisten dalam desainnya? Jika ya, mohon berikan contohnya.	➤ Aplikasi SIMPELMI senantias di upgrade jadi memang beberapa bagian akan ada perubahan sesuai dengan kebutuhan (Afdhalina. S.T/ Sub koordinator administrasi pelayanan perizinan dan non perizinan)
<b>KUALITAS KEAMANAN DAN PRIVASI</b>		
1.	<b>Enkripsi Data</b>	

	<p>a. Apa yang Anda ketahui tentang penggunaan enkripsi data dalam aplikasi SIMPELMI untuk melindungi informasi pribadi pengguna?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aplikasi SIMPELMI sangat melindungi data yang bersifat sangat privasi. Setiap data dan dokumen yang diupload melalui aplikasi itu diberikan perlindungan ekstra dengan memindahkan softfile kedalam hardisk sehingga data-data tersebut aman dan terlindungi (Afdhalina. S.T/ Sub koordinator administrasi pelayanan perizinan dan non perizinan)</li> <li>➤ Data-data pribadi para pengguna itu sangat terjaga dan dirahasiakan. Untuk melindungi data-data tersebut kami masukan dalam hardisk. Untuk data pribadi pun itu sangat terjaga karena di lindungi dengan ID yang bisa di akses oleh admin dan pengguna saja.(Nur Qadhany Kahar,S.Sos.M.M/ Sub Koordinator Data Dan Pelaporan)</li> </ul>
	<p>b. Bagaimana pendapat Anda tentang keefektifan metode enkripsi data yang digunakan oleh aplikasi SIMPELMI untuk menjaga kerahasiaan informasi pengguna?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tingkat keefektifan enkripsi data yang digunakan dalam aplikasi SIMPELMI sudah sangat efektif dalam menjaga kerahasiaan informasi data pengguna karena sampai hari ini kami belum pernah mendapatkan kompleks dari pengguna aplikasi SIMPELMI yang datanya disalah gunakan (Rahmania, S.sos Sub koordinator pelayanan perizinan dan non perizinan di DPMPTSP Kabupaten Sinjai)</li> </ul>
	<p>c. Apakah ada langkah-langkah khusus yang diambil oleh pihak penyelenggara untuk memastikan keamanan data pengguna melalui penggunaan enkripsi?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Upaya yang kami lakukan untuk memastikan data pengguna aman itu dengan memasukan kedalam hardisk dan softfile yang hanya diketahui admin dan pengguna saja (Nur Qadhany Kahar,S.Sos.M.M/ Sub Koordinator Data Dan Pelaporan)</li> </ul>
<p>2.</p>	<p><b>Perlindungan terhadap Serangan Siber</b></p>	
	<p>a. Apakah Anda memiliki pemahaman tentang langkah-langkah yang diambil oleh aplikasi SIMPELMI untuk</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Langkah yang dilakukan oleh kami selaku pelaksana pelayanan tingkat penjagaan terkait serangan siber akan</li> </ul>

	melindungi pengguna dari serangan siber?	senantiasa dilakukan sebab ini menyangkut data masyarakat luas sehingga langkah yang diterapkan dalam menjaga privasi ini salah satunya adalah melakukan pemeliharaan berkelanjutan guna mencegah, mendeteksi secepat mungkin jika hal itu terjadi (Nur Qadhany Kahar,S.Sos.M.M/ Sub Koordinator Data Dan Pelaporan)
b.	Menurut Anda, seberapa efektif tindakan yang dilakukan oleh aplikasi SIMPELMI dalam mencegah, mendeteksi, dan merespons serangan siber yang mungkin terjadi?	➢ Tidak ada yang bisa menjamin tehadap keamanan siber itu betul-betul aman makanya Aplikasi SIMPLEMI pernah di serang oleh hack beberapa tahun yang lalu sehingga kami segera mengatasi hal tersebut dengan cepat dan alhamdulillah sampai hari ini sudah tidak pernah terjadi lagi. (Lukman Dahlan, S.Ip, M.Si/ Kepala DPMPTSP Kab. Sinjai)
c.	Apakah Anda merasa bahwa langkah-langkah keamanan yang diterapkan dalam aplikasi SIMPELMI sudah cukup efektif untuk melindungi informasi sensitif pengguna dari serangan siber?	➢ jika terkait perlindungan aplikasi dari serangan siber dalam melindungi data pengguna sudah tentunya kami akan memberikan perlindungan yang terbaik sehingga aplikasi ini tetap aman dari gangguan serangan siber. (Rahmania, S.sos Sub koordinator pelayanan perizinan dan non perizinan di DPMPTSP Kabupaten Sinjai)
3.	<b>Kepatuhan terhadap Regulasi Privasi dan Keamanan</b>	
a.	Bagaimana pendapat Anda tentang ketaatan aplikasi SIMPELMI terhadap regulasi privasi dan keamanan yang berlaku, seperti GDPR atau peraturan privasi lokal?	➢ Data yang di upload pada Aplikasi SIMPLEMI sangat dijaga keamanannya karena kami menyadari bahwa data yang bersifat sangat rahasia itu merupakan identitas yang perlu dijaga dengan baik. Maka untuk mengamankan itu memang disini ada sub bagian yang menangani khusus terkait dari data-data tersebut”

		(Lukman Dahlan, S.Ip, M.Si/ Kepala DPMPTSP Kab. Sinjai)
b.	Apakah Anda mengetahui langkah-langkah yang diambil oleh aplikasi SIMPELMI untuk memastikan kepatuhan terhadap regulasi privasi dan keamanan yang berlaku?	➤ Langkah yang kami ambil yaitu Semua data yang ada pada yang diupload melalui aplikasi SIMPELMI untuk kebutuhan pengajuan permohonan perizinan itu kami backup melalui softcopy. Sedangkan untuk informasi data diri yang dilakukan oleh pengguna itu sangat terlindungi oleh sistem mulai dari proses pendaftaran, korektor, verifikasi tim teknis, sampai proses penanda tanganan perizinan menggunakan user pribadi sehingga tidak dapat diakses oleh pihak siapapun.(Nur Qadhyah Kahar,S.Sos.M.M / Sub Koordinator Data Dan Pelaporan)
c.	Apakah Anda memiliki saran atau rekomendasi tertentu untuk meningkatkan kepatuhan terhadap regulasi privasi dan keamanan dalam pengelolaan data melalui aplikasi SIMPELMI?	➤ Berpacuh dengan evaluasi dan langkah yang diambil oleh DPMPTS dalam upgrade kekurangan dari aplikasi SIMPELMI karena pasti itu telah diatur oleh ahli yang paham terkait aplikasi tersebut.(Afdhalina. S.T/ Sub koordinator administrasi pelayanan perizinan dan non perizinan))
<b>PERTANYAAN TENTANG HAMBATAN</b>		
	Apa saja yang menjadi tantangan yang menjadi penghambat dalam pengimplementasian pelayanan publik melalui aplikasi SIMPELMI ini.	➤ Aplikasi SIMPELMI sudah ada sejak 2018 dan dioperasikan pada tahun 2019, semua jenis perizinan berfokus pada aplikasi SIMPELMI, namun seiring berjalanannya waktu perubahan peraturan dari pemerintah pusat terperbarui sehingga pemerintah daerah harus mengikuti perbaruan peraturan tersebut. Ini yang menjadi tantangan tersendiri sehingga pelayanan publik melalui aplikasi SIMPELMI harus menyusajkan dengan keberadaan aplikasi lain yang telah dikeluarkan dan dinstruksikan

		<p>langsung oleh pemerintah pusat (Lukman Dahlan, S.Ip, M.Si/ Kepala DPMPTSP Kab. Sinjai)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Banyak masyarakat yang masih mau melakukan pengajuan permohonan perizinan secara offline atau di kantor ini disebabkan bukan karena aplikasi SIMPELMI yang tidak bagus akan tetapi masyarakat tidak siap dan banyak tidak mau belajar dengan perubahan pelayanan apalagi masyarakat yang awam dengan perkembangan teknologi. (Rahmania, S.sos Sub koordinator pelayanan perizinan dan non perizinan di DPMPTSP Kabupaten Sinjai)</li> <li>➤ Tantangan sendiri yang terjadi dalam pengimplementasi aplikasi SIMPELMI di Kabupaten Sinjai tidak dapat menyeluruh masyarakat mengakses karena sarana dan prasarana di beberapa daerah itu belum memadai salah satu penunjang pengopresian aplikasi SIMPELMI harus didukung dengan jaringan internet yang memadai. (Lukman Dahlan, S.Ip, M.Si/ Kepala DPMPTSP Kab. Sinjai)</li> </ul>
--	--	--





## HASIL WAWANCARA PENGUNA APLIKASI SIMPELMI PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN SINJAI

Lembar Peoman wawancara dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi tentang penelitian Tesis yang berjudul "*Pelayanan Aplikasi 'Simpelmi' Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai*" yang di lakukan oleh *Rahmat Gazali* sebagai syarat untuk menyelesaikan program studi magister *Administrasi Publik* *Universitas Muhammadiyah Makassar*.

No	Indikator	Jawaban
1	<b>Kejelasan Informasi</b>	
a.	Bagaimana pendapat anda tentang kejelasan informasi yang disediakan dalam aplikasi SIMPELMI terkait bagaimana prosedur layanan publik di PTSP Kabupaten Sinjai?	➤ Kejelasan Informasi itu sangat penting utamanya kami penguna karena dengan kejelasan informasi yang diberikan kami mampu memahami apa-apa saja syarat yang harus

		disiapkan ketika hendak untuk melakukan pengajuan perizinan dalam aplikasi SIMPELMI tersebut dan alhamdulillah karena didalam aplikasi SIMPELMI ini sangat jelas informasinya seperti sudah disiapkan template masing-masing pengajuan dan kelengkapan berkas yang dibutuhkan.( Agustina / Mahasiswa)	
	b.	Bisakah anda memberikan contoh yang konkret tentang seberapa jelasnya informasi yang Anda temui dalam aplikasi SIMPELMI terkait prosedur layanan publik di PTSP Kabupaten Sinjai?	➤ Aplikasi SIMPELMI itu sangat mudah digunakan karena didalam aplikasi tersebut sudah jelas prosedur atau langkah-langkah yang harus dilakukan ketika hendak melakukan pengajuan permohonan izin, sehingga kami sebagai pengguna itu lebih mudah memahami dalam penggunaan aplikasi SIMPELMI ini. (Husnul Khatimah. S.Pd/ Tenaga Pengajar)
	c.	Bagaimana pendapat anda dalam menggunakan aplikasi SIMPELMI apakah Anda merasa informasi yang diberikan sangat mudah untuk dipahami oleh pengguna awam?	➤ Kejelasan informasi jadi penunjang bagi kami pengguna agar mampu terarah dengan prosedur yang jelas. Didalam aplikasi SIMPELMI sudah memenuhi itu sehingga kami sebagai pengguna lebih mudah untuk melakukan proses pengajuan permohonan perizinan (Herul/ Mahasiswa)
2	<b>Ketepatan Waktu</b>		
	a.	Bagaimana pendapat Anda tentang ketepatan waktu penyediaan informasi dalam aplikasi SIMPELMI terkait layanan publik di PTSP Kabupaten Sinjai?	➤ DPMPTSP Kabupaten Sinjai membuat aplikasi SIMPELMI dengan menyederhanakan prosedur yang ada didalam aplikasi sehingga pengguna tidak merasakan kerumitan dalam pengoprasiannya ketika hendak melakukan pengajuan permohonan perizinan.( Nurlinda, Amd., Kep/ Tenaga Kesehatan)
	b.	Dalam menggunakan aplikasi SIMPELMI ini apakan sudah mampu memberikan	➤ Dengan adanya Aplikasi SIMPELMI di Kabupaten Sinjai ini membuat

	respons yang cepat terhadap permintaan atau pertanyaan pengguna? Coba jelaskan	pelayanan yang lakukan lebih cepat karena proses yang dilakukan tidak membutuhkan banyak waktu mulai dari proses pengajuan sampai keluar surat perizinan. Hal ini bisa tercapai karena kemampuan teknologi informasi yang kami jadikan peluang besar dalam mempermudah proses pelayanan.( Husnul Khatimah, S.Pd/ Tenaga Pengajar)
c.	Menurut Anda, adakah faktor-faktor tertentu yang memengaruhi ketepatan waktu dalam pelayanan yang diberikan melalui aplikasi SIMPELMI?	➤ Pengajuan permohonan perizinan melalui aplikasi SIMPELMI sangat bagus digunakan. Aplikasi ini memberikan informasi yang sangat jelas. Setiap pertanyaan ataupun keluhan yang disampaikan lewat aplikasi SIMPELMI langsung diberikan tanggapan yang cepat dan tepat (Irsan,S.Ip/ Aparat Desa)
3	<b>Kelengkapan Informasi</b>	
b.	Sejauh mana menurut Anda aplikasi SIMPELMI telah menyediakan informasi yang lengkap tentang layanan publik yang tersedia di PTSP Kabupaten Sinjai?	➤ Aplikasi SIMPELMI telah memberikan informasi yang lengkap. kelengkapan Informasi sangatlah penting karena menjadi kunci pendukung dalam setiap program. Kemudahan pelayanan bisa lebih cepat dan tepat ketika informasi yang diberikan telah terperinci dan lengkap (Husnul Khatimah , S.Pd/ tenaga Pengajar)
c.	Apakah Anda merasa adanya informasi yang kurang atau tidak tersedia dalam aplikasi SIMPELMI terkait dengan layanan publik di PTSP Kabupaten Sinjai? Jika ya, apa saja informasi tersebut?	➤ Dalam Aplikasi SIMPELMI sudah dilengkapi dengan informasi yang sangat lengkap dan rincian secara detail karena didalam aplikasi sudah dijelaskan terkait alur proses, syarat yang harus dilengkapi, estimasi waktu. Sehingga perguna aplikasi SIMPELMI tidak merasa kebingungan ketika hendak melakukan pengajuan permohonan perizinan ( Agustina/ Mahasiswa)
4	<b>Keakuratan Informasi</b>	

	<p>a. Menurut pengalaman Anda, seberapa akurat informasi yang disajikan oleh aplikasi SIMPELMI tentang prosedur dan persyaratan layanan publik di PTSP Kabupaten Sinjai?</p>	<p>➤ Aplikasi SIMPELMI Sangat memuaskan Bagi kami tenaga Kesehatan dimana kita akan selalu mengupdate surat perizinan tenaga kesehatan per 5 tahun. Ini bisa kami lihat dengan informasi yang diberikan dalam aplikasi sangatlah akurat sesuai dengan apa yang menjadi syarat dan prosedur yang seharusnya. Sehingga mampu mempermudah pengajuan perizinan yang kami masukan. (Nurlinda, Amd., Kep/ tenaga kesehatan)</p>
	<p>b. Apakah Anda pernah mengalami situasi di mana informasi yang Anda dapatkan melalui aplikasi SIMPELMI tentang layanan publik di PTSP Kabupaten Sinjai ternyata tidak akurat atau tidak tepat? Jika ya, bagaimana Anda menanggapi hal tersebut?</p>	<p>➤ Selaku pengguna aplikasi SIMPELMI informasi yang diberikan sangat mudah dan sangat membantu sekali, orang awam pun sangat mudah untuk memahami isi dari aplikasi tersebut selama pengguna tidak alergi terhadap penggunaan android atau iphone itu sendiri. ketika membuka aplikasi SIMPELMI tersebut pengguna hanya membaca saja apa yang dibutuhkan dan prosedur yang ditampilkan sangatlah jelas dan terperinci. (Agustina/ Mahasiswa)</p>
	<p>c. Sejauh ini, bagaimana tingkat kepercayaan Anda terhadap keakuratan informasi yang disediakan oleh aplikasi SIMPELMI pada PTSP di Kabupaten Sinjai?</p>	<p>➤ Kualitas informasi itu sangat penting dalam pengoperasian aplikasi SIMPELMI karena itu merupakan kunci dari segala kemudahan terkait proses pengajuan yang dilakukan, informasi ini menekankan bahwa harus adanya keakuratan informasi yang diberikan kepada pengguna sehingga mereka tidak bingung ketika menggunakan aplikasi SIMPELMI (Irsan, S.Ip/ Aparat Desa)</p>
<p><b>KUALITAS PELAYANAN TRANSAKSI</b></p>		
<p>1. <b>Kemudahan dalam Proses Transaksi</b></p>		
	<p>c. Bagaimana pengalaman Anda dalam melakukan transaksi menggunakan aplikasi SIMPELMI untuk layanan publik di PTSP Kabupaten Sinjai? Apakah prosesnya terasa mudah atau rumit?</p>	<p>➤ Untuk pengajuan surat izin penelitian di aplikasi SIMPELMI itu tidak ada pembayaran sama sekali semuanya gratis, kecuali modal kouta saja karena untuk mengakses aplikasi</p>

		SIMPELMI dan mengupload berkas yang dibutuhkan. (Irsan. S.Ip/ Aparat Desa)
2	<b>Kelancaran Proses Pengajuan Permohonan atau Formulir</b>	
b.	Bagaimana pengalaman Anda dalam pengajuan permohonan atau pengisian formulir melalui aplikasi SIMPELMI untuk layanan PTSP di Kabupaten Sinjai?	➤ Kelancaran pengajuan permohonan perizinan di aplikasi SIMPELMI didukung dengan adanya template formulir yang telah disediakan sehingga para pengguna langsung mengisi dan mengupload syarat sesuai dengan jenis izin yang akan diajukan ( Herul/ Mahasiswa)
c.	Apakah Anda mengalami kendala atau hambatan tertentu saat mengajukan permohonan atau mengisi formulir melalui aplikasi tersebut? Jika ya, mohon berikan contohnya.	➤ Pengajuan permohonan surat izin tenaga kesehatan yang dilakukan melalui Aplikasi SIMPELMI itu sangat memudahkan kita sebagai pengguna karena sudah di jelaskan secara didalam aplikasi mulai dari kelengkapan berkas sampai template formulir pun sudah ada, jadi kami yang hendak melakukan pengajuan tidak bingung lagi karena sudah secara lengkap disiapkan sehingga prosesnya lebih cepat dan mudah sehingga tidak ada kendala apapun. (Nurlinda, Amd., Kep/ Tenaga Kesehatan)
<b>KUALITAS LAYANAN RESPONSIF</b>		
1.	<b>Tanggapan terhadap Pertanyaan atau Keluhan Pengguna Aplikasi</b>	
b.	Bagaimana pengalaman Anda dalam mengajukan pertanyaan atau menyampaikan keluhan melalui aplikasi SIMPELMI terkait dengan layanan PTSP di Kabupaten Sinjai?	➤ Untuk mengajukan keluhan dan pertanyaan ketika bingung pada penggunaan aplikasi SIMPELMI itu disiapkan fitur khusus sehingga pengguna dapat mengetik di fitur tersebut terkait apa yang menjadi keluhan atau pertanyaan dari pengguna aplikasi sehingga kami dapat segera mengetahui apa yang

		pengguna butuhkan (Agustina/ Mahasiswa)
c.	Apakah Anda merasa tanggapan terhadap pertanyaan atau keluhan Anda melalui aplikasi tersebut cepat dan memuaskan?	➤ Untuk respon yang didapatkan ketika menggunakan aplikasi SIMPELMI itu sangat cepat dan tepat dan memang pada fitur aplikasi disiapkan khusus kolom yang menjadi pengaduan terhadap keluhan atau pertanyaan yang diinginkan ketika menggunakan aplikasi tersebut ( Irsan. S.Ip/ Aparat Desa)
2.	<b>Ketersediaan Layanan Pengguna Aplikasi atau Dukungan yang Efektif</b>	
b.	Bagaimana menurut Anda tentang ketersediaan layanan pengguna aplikasi atau dukungan yang diberikan oleh pihak penyelenggara layanan PTSP melalui aplikasi SIMPELMI?	➤ Bagi saya ketersediaan layanan pengguna dan dukungan yang efektif terkait penggunaan aplikasi ini sangat mencukupi bagi saya secara pribadi, sebab dengan adanya fitur layanan tersebut bisa membantu saya dalam menggunakan aplikasi ini untuk melakukan proses permohonan yang sesuai dengan kebutuhan izin yang saya ajukan juga dapat meminimalisir kesalahan dalam proses perizinan ( Irsan, S.Ip/ Aparat Desa)
c.	Apakah Anda merasa bahwa layanan pengguna aplikasi atau dukungan yang diberikan sudah mencukupi untuk membantu Anda dalam menggunakan aplikasi tersebut?	➤ Pada saat saya melakukan pengajuan permohonan perizinan saya melakukan kesalahan dimana berkas yang saya upload salah sedangkan saya sudah terlanjur mengirim berkas tersebut dan tidak bisa lagi untuk di edit. Dengan masalah yang saya hadapi saya mengajukan keluhan pada fitur yang telah disiapkan tak selang beberapa menit sudah ada respon yang memberikan arahan terkait apa yang harus saya lakukan mengenai masalah yang saya alami tersebut ( Herul/ Mahasiswa)
3.	<b>Layanan Bantuan Online atau Pusat Kontak</b>	
c.	Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan layanan bantuan online atau pusat kontak yang disediakan oleh	➤ Layanan bantuan online atau pusat informasi dalam aplikasi SIMPELMI itu dengan mudah dapat diakses jadi

	<p>aplikasi SIMPELMI untuk mendapatkan bantuan atau informasi tambahan terkait layanan PTSP?</p>	<p>Untuk pengajuan keluhan itu bisa dilakukan pada kolom atau fitur yang telah disiapkan dalam aplikasi, selain itu kami memberikan layanan bantuan terhadap keluhan melalui call center berupa telpon, wa, sms, twiter, ig, email, dan website DPMPTSP ( Herul / Mahasiswa)</p>
<b>KUALITAS DESAIN DAN NAVIGASI</b>		
1.	<b>Kejelasan Tata Letak:</b>	
c.	Menurut Anda, seberapa jelas tata letak atau susunan informasi yang disajikan oleh aplikasi SIMPELMI pada PTSP di Kabupaten Sinjai?	<p>➤ Aplikasi SIMPELMI sudah didesain dengan matang. Kami berupaya untuk memberikan kemudahan akses mulai dari menu yang ditampilkan harus jelas, tombol dengan memberikan arah yang pasti sehingga pengguna mudah untuk memahami instruksi dari aplikasi tersebut. (Nurlinda, Amd., Kep/ Tenaga Kesehatan)</p>
d.	Apakah Anda mengalami kesulitan dalam menemukan informasi yang Anda butuhkan karena tata letak yang kurang jelas dalam aplikasi tersebut?	<p>➤ Aplikasi ini saya kira sudah sangat cukup membantu dalam mempermudah proses pelayanan perizinan hal itu salah satunya disebabkan karena sangat mudahnya untuk dioperasikan oleh siapapun dan itu tentu sangat dipengaruhi oleh struktur kejelasan isi atau tata letak dari desain aplikasi ( Irsan. S.Ip/ Aparat Desa)</p>
2.	<b>Kemudahan Navigasi Antarmuka</b>	
b.	Bagaimana pengalaman Anda dalam melakukan navigasi atau perpindahan antarmuka dalam aplikasi SIMPELMI untuk layanan PTSP di Kabupaten Sinjai?	<p>➤ "Tampilan didalam aplikasi SIMPELMI sangat mudah dipahami karena fitur-fitur yang ditampilkan itu sangat jelas sehingga kami sebagai pengguna itu tidak kesulitan untuk mengeoperasikan aplikasi tersebut padahal pada saat itu saya juga orang pertama kali menggunakan aplikasi tersebut tapi sudah bisa mengoperasikannya dengan mudah. (Husnul khatimah/ Tenaga pengajar)</p>
c.	Apakah Anda merasa bahwa navigasi dalam aplikasi tersebut mudah dipahami dan diikuti, ataukah Anda mengalami	<p>➤ Sangat mudah dipahami karena tampilan dan fitur-fitur yang disediakan</p>

	kesulitan dalam menemukan fitur atau informasi tertentu?	cukup sederhana. (Herul / Mahasiswa)
<b>PERTANYAAN TAMBAHAN UNTUK HAMBATAN</b>		
	Apa saja yang menjadi tantangan sehingga menghambat pengguna dalam menggunakan aplikasi SIMPELMI untuk melakukan permohonan izin pada dinas PTSP Kabupaten Sinjai?	➤ Hambatan tersendiri yang dialami Jaringan yang tidak stabil sehingga sangat mempengaruhi akses masuknya dalam aplikasi. (Irsan,S.Ip/Aparat Desa )



## LEMBAR OBSERVASI

Lembar Penilaian ini dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi tentang instrumen validitas yang akan digunakan dalam menilai instrumen penelitian yang berjudul **“Implementasi Pelayanan Aplikasi 'Simpelmi' Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai”**.

Dengan petunjuk penilaian sebagai berikut :

1. Kepada Bapak/Ibu berkenan memberikan jawaban dengan cara memberi tanda checklist (✓) pada kolom yang telah disesuaikan dengan kriteria :

Ya : Sesuai

Tidak : Tidak Sesuai

2. Jika Bapak/Ibu menganggap perlu ada revisi, maka mohon Bapak/Ibu memberikan butir revisi pada bagian saran dan kritik pada kolom yang telah disediakan.

### C. Validasi Instrumen

#### 1. Pelaksanaan Pelayanan Melalui Aplikasi SIMPELMI

No	Aspek yang diamati	Jawaban		Catatan
		Ya	Tidak	
1	Aparatur atau petugas pelayanan merespons permintaan atau pertanyaan pengguna dengan cepat dan efisien melalui aplikasi Simpelmi			
2	Kejelasan dan kesesuaian informasi yang diberikan oleh aparatur atau petugas pelayanan melalui aplikasi Simpelmi? Apakah informasi yang diberikan memadai			

	untuk memenuhi kebutuhan pengguna?			
3	aparatur atau petugas pelayanan memberikan panduan atau bantuan yang diperlukan kepada pengguna dalam menggunakan aplikasi Simpelmi untuk mendapatkan layanan			
4	Aparatur atau petugas pelayanan melalui aplikasi Simpelmi memberikan layanan yang adil, netral, dan berkeadilan tanpa diskriminasi			
5	Aparatur atau petugas pelayanan memberikan informasi yang lengkap dan akurat kepada pengguna melalui aplikasi Simpelmi, termasuk prosedur, biaya, dan syarat yang diperlukan			

## 2. Pandangan Masyarakat Tentang Pelayanan Melalui Aplikasi

### SIMPELMI

No	Aspek yang diamati	Observasi		Catatan
		Ya	Tidak	
1	Masyarakat merasakan kemudahan dalam menggunakan aplikasi SIMPELMI untuk mendapatkan layanan dari DPMPTSP Kabupaten Sinjai			

2	Masyarakat merasa bahwa aplikasi SIMPELMI membantu meningkatkan aksesibilitas dan keterjangkauan pelayanan publik dari DPMPTSP			
3	Masyarakat merasa keamanan data pribadi mereka aman saat menggunakan aplikasi SIMPELMI untuk berinteraksi dengan DPMPTSP Kabupaten Sinjai			
4	Masyarakat merasa bahwa aplikasi SIMPELMI efektif dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik dari DPMPTSP			
5	Masyarakat merasakan kualitas pelayanan yang diberikan melalui aplikasi SIMPELMI oleh petugas atau aparatur DPMPTSP sangat bagus			
6	Masyarakat merasa bahwa aplikasi SIMPELMI merupakan solusi yang tepat untuk meningkatkan kualitas dan keterjangkauan pelayanan publik di Kabupaten Sinjai			

### 3. Fasilitas Penunjang Aplikasi SIMPELMI

No	Fasilitas	Jawaban		Catatan
		Ada	Tidak	
1	Tersedia fasilitas pelatihan atau workshop yang diselenggarakan secara reguler untuk petugas dan pengguna terkait penggunaan aplikasi SIMPELMI			
2	Terdapat perangkat keras (hardware) dan perangkat lunak (software) yang terbaru dan terupdate untuk mendukung kinerja aplikasi Simpelmi di DPMPTSP Kabupaten Sinjai			
3	Perangkat seluler pengguna memenuhi persyaratan minimum (seperti versi sistem operasi yang diperlukan, ruang penyimpanan yang cukup, dll.) untuk menjalankan aplikasi Simpelmi dengan lancar			
4	Kualitas koneksi internet yang digunakan oleh pengguna saat menggunakan aplikasi Simpelmi di perangkat seluler mereka? Apakah aplikasi tersebut tetap berfungsi dengan baik dalam kondisi jaringan yang tidak stabil?			
5	Pengguna telah memanfaatkan fitur-fitur yang disediakan dalam aplikasi Simpelmi di perangkat seluler mereka, seperti pengisian			

	formulir online, pemantauan status permohonan, atau pembayaran online			
6	Terdapat panduan atau tutorial yang disediakan dalam aplikasi Simpelmi untuk membantu pengguna memahami cara penggunaannya di perangkat seluler mereka			
7	Pengguna merasa nyaman dan percaya diri dalam menggunakan aplikasi Simpelmi di perangkat seluler mereka untuk berinteraksi dengan DPMPTSP Kabupaten Sinjai			
8	Tingkat kepuasan pengguna terhadap pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi Simpelmi di perangkat seluler mereka untuk mendapatkan layanan publik dari DPMPTSP Kabupaten Sinjai			

## LEMBAR DOKUMENTASI

Lembar Penilaian ini dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi tentang instrumen validitas yang akan digunakan dalam menilai instrumen penelitian yang berjudul **“Implementasi Pelayanan Aplikasi ‘Simpelmi’ Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai”**. Jika Bapak/Ibu menganggap perlu ada revisi, maka mohon Bapak/Ibu memberikan butir revisi pada bagian saran dan kritik pada kolom yang telah disediakan

No	Dokumentasi yang Dibutuhkan	Jenis Dokumen	Saran/Kritik
1	Presentase penerapan Aplikasi SIMPELMI		
2	Strategi penerapan pelayanan publik melalui aplikasi SIMPELMI di kabupaten Sinjai.		
3	Visi Misi BKPSDM Kabupaten Sinjai.		
4	Struktur Organisasi dan Tata Kerja DPMPTSP Kabupaten Sinjai.		
5	Rencana kerja DPMPTSP Kabupaten Sinjai.		
6	Rancangan program pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi SIMPELMI		
7	Presentasi orang yang menggunakan aplikasi SIMPELMI		
8	Dokumentasi Kegiatan		
Catatan			





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin No.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972, 881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT**

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Rahmat Gazali

Nim : 105031102621

Program Studi : Magister AdministraSI Publik

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	9 %	10 %
2	Bab 2	14 %	25 %
3	Bab 3	4 %	15 %
4	Bab 4	9 %	10 %
5	Bab 5	3 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan  
Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan  
seperlunya.

Makassar, 17 Juli 2024

Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



# BAB I Rahmat Gazali -

## 105031102621



Submission date: 10-Jul-2024 01:50PM (UTC+0700)

Submission ID: 2414658450

File name: BAB\_1\_Rahmat\_Gazali\_105031102621\_1.docx (27.56K)

Word count: 1129

Character count: 7788

SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
<hr/>			
9%	9%	4%	%
PRIMARY SOURCES			
1 	<a href="http://jurnal.unpad.ac.id">jurnal.unpad.ac.id</a> Internet Source		1%
2 	<a href="http://repository.uinjambi.ac.id">repository.uinjambi.ac.id</a> Internet Source		1%
3 	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Internet Source		1%
4 	<a href="http://ha13ib.blogspot.com">ha13ib.blogspot.com</a> Internet Source		1%
5 	<a href="http://makassar.lan.go.id">makassar.lan.go.id</a> Internet Source		1%
6 	<a href="http://pariwisata.dempasarkota.go.id">pariwisata.dempasarkota.go.id</a> Internet Source		1%
7 	<a href="http://repository.uma.ac.id">repository.uma.ac.id</a> Internet Source		1%
8 	<a href="http://123dok.com">123dok.com</a> Internet Source		1%
9 	<a href="http://e-journal.uajy.ac.id">e-journal.uajy.ac.id</a> Internet Source		1%

Exclude quotes  OffExclude bibliography  OffExclude matches  Off

# BAB II Rahmat Gazali -

## 105031102621



Submission date: 10-Jul-2024 02:22PM (UTC+0700)

Submission ID: 2414666266

File name: BAB\_2\_Rahmat\_Gazali\_105031102621\_2.docx (217.51K)

Word count: 4281

Character count: 29031



Exclude quotes

Off

Exclude matches

< 1%

Exclude bibliography

Off



# BAB III Rahmat Gazali -

## 105031102621



**Submission date:** 10-Jul-2024 01:52PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2414658983

**File name:** BAB\_3\_Rahmat\_Gazali\_105031102621\_1.docx (48.01K)

**Word count:** 1220

**Character count:** 8324



# BAB IV Rahmat Gazali - 105031102621



---

Submission date: 10-Jul-2024 01:53PM (UTC+0700)

Submission ID: 2414659240

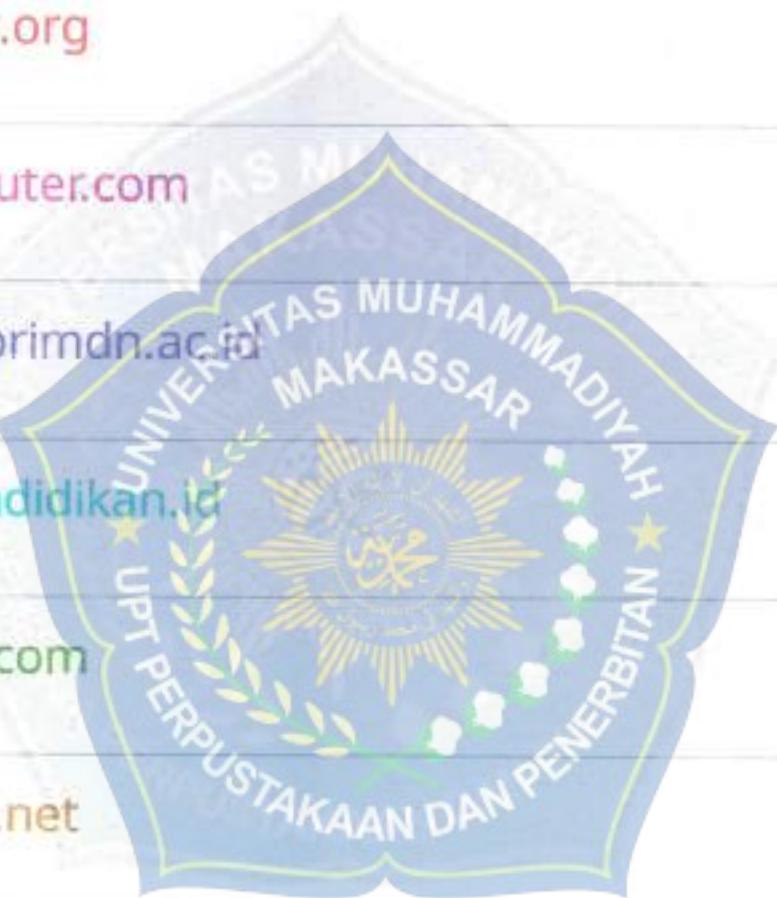
File name: BAB\_4\_Rahmat\_Gazali\_105031102621.docx (2.35M)

Word count: 9650

Character count: 64472



10	peraturan.bpk.go.id Internet Source	<1 %
11	geografi.id Internet Source	<1 %
12	pmptsp.lomboktimurkab.go.id Internet Source	<1 %
13	dinastirev.org Internet Source	<1 %
14	elrocomputer.com Internet Source	<1 %
15	jurnal.unprimdn.ac.id Internet Source	<1 %
16	artikelpendidikan.id Internet Source	<1 %
17	es.scribd.com Internet Source	<1 %
18	sefidvash.net Internet Source	<1 %
19	ejournal.unesa.ac.id Internet Source	<1 %
20	kominfo.jatimprov.go.id Internet Source	<1 %
21	Adam Sutisna Winata, Arenawati Arenawati, Riswanda Riswanda. "Implementasi Peraturan	<1 %



Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang  
Penyelenggaraan Perizinan Berusaha  
Berbasis Risiko Pada DPMPTSP Kota Serang",  
ijd-demos, 2023

Publication

22	<a href="http://bulletinmetropolis.com">bulletinmetropolis.com</a>	<1 %
	Internet Source	
23	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a>	<1 %
	Internet Source	
24	<a href="http://esakipsmart.jenepontokab.go.id">esakipsmart.jenepontokab.go.id</a>	<1 %
	Internet Source	
25	<a href="http://gunatrans.wordpress.com">gunatrans.wordpress.com</a>	<1 %
	Internet Source	
26	<a href="http://id.123dok.com">id.123dok.com</a>	<1 %
	Internet Source	
27	<a href="http://redybasuki.web.id">redybasuki.web.id</a>	<1 %
	Internet Source	
28	<a href="http://retizen.republika.co.id">retizen.republika.co.id</a>	<1 %
	Internet Source	
29	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a>	<1 %
	Internet Source	
30	<a href="http://www.samarinda.lan.go.id">www.samarinda.lan.go.id</a>	<1 %
	Internet Source	
31	<a href="http://www.waropenkab.go.id">www.waropenkab.go.id</a>	<1 %
	Internet Source	

32

Wirni Sandroto, Sukaaro Waruwu, Eliyunus Waruwu, Emanuel Zebua. "Evaluasi dampak penerapan sistem aplikasi Eraterang dalam peningkatan pelayanan publik di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli", Tuhenori: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 2024

&lt;1 %

Publication

33

[doku.pub](#)

Internet Source

&lt;1 %

34

[wiki.batam.go.id](#)

Internet Source

&lt;1 %

Exclude quotes

Off

Exclude bibliography

Off

Exclude matches

Off



BAB V Rahmat Gazali -  
105031102621



---

**Submission date:** 10-Jul-2024 01:54PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2414659505

**File name:** BAB\_5\_Rahmat\_Gazali\_105031102621.docx (25.12K)

**Word count:** 398

**Character count:** 2837

ORIGINALITY REPORT

3%  
SIMILARITY INDEX

3%  
INTERNET SOURCES

3%  
PUBLICATIONS

%  
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 [garuda.kemdikbud.go.id](http://garuda.kemdikbud.go.id)  
Internet Source



3%

Exclude quotes

OFF

Exclude bibliography

OFF

Exclude matches

ON



## RIWAYAT HIDUP



Penulis dengan judul “**Pelayanan Aplikasi ‘ Simpelmi’ Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu Di Kabupaten Sinjai**” yaitu Rahmat Gazali, lahir di Sumbawa Nusa Tenggara Barat pada tanggal 4 Desember 1996. Penulis merupakan anak Pertama dari Empat bersaudara dari pasangan Bapak Herudin dan Ibu Kaswia. Saudara Husnul Khatimah, Muhammad Azhar, Muhammad Nu'man Mubarak. Penulis memulai pendidikan pada tahun 2002 hingga 2008 di MI Muhammadiyah lab. Terujung, sumbawa, NTB, kemudian penulis melanjutkan pendidikannya pada tingkat menengah pertama di SMP N 1 Tarano, Sumbawa NTB pada tahun 2008-2011, selanjutnya penulis melanjutkan pendidikannya pada tahun 2011-2014 di SMA 1 Empang kemudian selesai SMA Batu Lappa, Kemudian pada tahun 2015 penulis melanjutkan pendidikannya pada perguruan tinggi swasta di S1 STISIP Muhammadiyah Sinjai / sekarang UMSI Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan memperoleh gelar sarjana S.A.P pada tahun 2022. Setelah lulus menyelesaikan pendidikan Strata 1, penulis melanjutkan pendidikan pada Program Pascasarjana program studi Magister Ilmu Administrasi Publik dengan Konsentrasi Manajemen Kepegawaian pada tahun 2022-2024 di Universitas Muhammadiyah Makassar