



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

**FITRIYANTI**  
12170523528

**PROGRAM S1**  
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**PEKANBARU**  
**T.A. 2025 M/ 1446 H**

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Fitriyanti  
 Nim : 12170523528  
 Program Studi : Administrasi Negara  
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 Judul : Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Pada Sistem Perizinan Online Terpadu (SEMPOLET) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Meranti

### DISETUJUI OLEH: DOSEN PEMBIMBING

**Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si**  
 NIP. 19781025 200604 1 002

Mengetahui

DEKAN

Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial



**Dr. H. Mahyarni, SE, MM**  
 NIP. 19700826 199903 2 001

KETUA PRODI

Administrasi Negara

**Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si**  
 NIP. 19781025 200604 1 002

1. Hak Cipta Disinggung
  - a. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
  - b. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fitriyanti  
 NIM : 12170523528  
 Jurusan : Administrasi Negara  
 Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial  
 Judul skripsi : Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Pada Sistem Perizinan Online Terpadu (SEMPOLET) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Meranti  
 Tanggal Ujian : Rabu, 18 Juni 2025

### Tim Penguji

Ketua penguji  
 Astuti Meflinda, S.E., MM  
 NIP. 19720513 200701 2 018

Penguji I  
 Dr. Mashuri, MA  
 NIP. 19770721 201411 1 002

Penguji II  
 Ikhwani Ratna, S.E., M.Si. Ak  
 NIP. 19830827 201101 2 014

Sekretaris  
 Ermansyah, S.E., MM  
 NIP. 19850328 202321 1 011

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2025

Tanggal : 07 Juli 2025

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fitriyanti

NIM : 12170523528

Tempat/Tgl. Lahir : Banglas, 16 Desember 2002

Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Prodi : Administrasi Negara

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:

**PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK PADA SISTEM PERIZINAN ONLINE TERPADU (SEMPOLET) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*~~ dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*~~ saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*~~ saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 07 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



FITRIYANTI

NIM. 12170523528

*\*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

### **PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK PADA SISTEM PERIZINAN ONLINE TERPADU (SEMPOLET) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI**

Oleh:

**FITRIYANTI**  
**12170523528**

*Pelayanan publik berbasis elektronik menjadi bagian penting dalam mewujudkan pemerintahan yang efisien dan transparan. Kabupaten Kepulauan Meranti melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) mengembangkan Sistem Perizinan Online Terpadu (SEMPOLET) sebagai inovasi digital untuk mempermudah akses layanan perizinan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan melalui website SEMPOLET serta mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dalam implementasinya. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa website SEMPOLET memberikan manfaat seperti percepatan proses perizinan, kemudahan akses informasi, dan peningkatan kepercayaan publik. Namun, pelaksanaannya belum optimal karena masih menghadapi gangguan teknis, keterbatasan jaringan di wilayah terpencil, rendahnya literasi digital, serta kurangnya sosialisasi dan pendampingan teknis. Beberapa prosedur juga masih mengharuskan dokumen fisik, yang mengurangi efektivitas sistem daring. Untuk itu, diperlukan peningkatan infrastruktur, pelatihan pengguna, dan evaluasi sistem secara berkelanjutan guna mendukung pelayanan publik digital yang optimal di Kabupaten Kepulauan Meranti.*

**Kata Kunci: Pelayanan Publik; Inovasi Digital; SEMPOLET; DPMPTSP**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRACT

### ***ELECTRONIC-BASED PUBLIC SERVICES IN THE SISTEM PERIZINAN ONLINE TERPADU (SEMPOLET) AT THE DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI***

By:

**FITRIYANTI**  
**12170523528**

*Electronic-based public services play a crucial role in achieving efficient and transparent governance. Kabupaten Kepulauan Meranti, through Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), has developed the Sistem Perizinan Online Terpadu (SEMPOLET) as a digital innovation to simplify public access to licensing services. This study aims to explore the implementation of public services through the SEMPOLET website and to identify obstacles encountered during its implementation. This research adopts a qualitative descriptive method, with data collected through observation, interviews, and documentation. The findings indicate that SEMPOLET website has provided several benefits, including accelerating licensing processes, enhancing access to information, and increasing public trust. However, the implementation is not yet optimal due to technical disruptions, limited internet infrastructure in remote areas, low digital literacy among users, and insufficient outreach and technical support. Furthermore, some procedures still require the submission of physical documents, reducing the effectiveness of the digital system. Therefore, improvements in infrastructure, user training, outreach programs, and continuous system evaluation are needed to ensure successful digital public service transformation in Kabupaten Kepulauan Meranti.*

**Keywords: Public Service; Digital Innovation; SEMPOLET; DPMPTSP**

UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

*Alhamdulillahirrabbi 'alamin*, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan karunianya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Pada Sistem Perizinan Online Terpadu (SEMPOLET) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Meranti”**.

Shalawat beserta salam selalu tercurah kepada baginda Nabi besar Muhammad SAW dengan ucapan *Allahumma Sholli 'Ala Sayyidinaa Muhammad Wa'alaa Aali Sayyidinaa Muhammad*. Semoga dengan senantiasa bershalawat kepada baginda Nabi Muhammad SAW kelak di Yaumul Qiyamah akan mendapatkan syafaat, *Aaamin ya Rabbal 'Alamiin*.

Penulisan skripsi ini merupakan karya ilmiah yang diperuntukkan sebagai salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Starata (S1) pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan dalam hal penulisan dan sebagainya, yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan pengalaman dari penulis sendiri. Namun atas izin dari Allah Swt dan pihak yang memberikan dorongan dan motivasi untuk penulis, sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Serta penulis juga



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengharapkan masukan dan kritikan yang membangun dari saudara/i pembaca untuk menjadi pembelajaran yang lebih baik lagi kedepannya.

Selanjutnya untuk yang teristimewa yakni kepada Kedua Orang Tua tercinta yakni Ibunda **Rusiyati dan Ayahanda Bolia**, ananda mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua atas cinta, dukungan, dan doa yang tiada henti selama ananda menyelesaikan proses pendidikan ini. Pengorbanan dan kasih sayang yang ayahanda dan ibunda berikan selalu menjadi sumber kekuatan dan motivasi bagi ananda untuk terus berjuang mencapai impian. Tanpa bimbingan, kesabaran, serta dukungan moral dan finansial dari kalian, penulisan skripsi ini tidak akan pernah terwujud. Selain itu penulis juga mengucapkan terimakasih kepada kedua abang tercinta penulis yakni Kurniawan dan M. Rosidi yang selalu memberikan kasih sayang dan dukungan semangat moral maupun finansial serta doa kepada adinda dalam proses penulisan skripsi. Terimakasih untuk kedua orang tua dan kedua abangku tercinta yang selalu membersamai penulis disetiap langkah perjuangan dalam menempuh pendidikan dibangku kuliah sampai pada titik penyelesaian skripsi ini. Kalian adalah penguat penulis dalam menyelesaikan studi dan skripsi ini sampai selesai. Karya ini penulis persembahkan untuk ibunda, ayahanda, kedua abang ananda dan kak ipar serta keponakan tercinta.

Pada kesempatan ini dengan kerendahan hati dan penuh dengan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu. DR. HJ. Leny Nofianti MS, SE, M.SI, AK, CA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Mahmuzar, S.H., M. Hum, selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Dr. Hj. Julina, SE., M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Dr. Khairunsyah Purba S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan sekaligus dosen konsultasi dan dosen pembimbing yang memberikan bimbingan, informasi serta arahan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.
7. Bapak Mashuri M.A, selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Bapak Muammar Al Kadafi, S.Sos., M.Si. selaku Penasehat Akademik pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
9. Bapak dan Ibu Dosen serta pegawai di Program Studi Administrasi Negara sebagai pemberi masukan dan inspirasi penulis untuk menjadi manusia yang memiliki ilmu yang baik serta berkah.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

10. Kepada kak ipar Roziah dan keponakan tercinta M. Al Arifin Ilham yang senantiasa memberikan semangat dan doa selama penulis menempuh pendidikan dibangku perkuliahan ini sampai pada penyelesaian skripsi ini
11. Kepada Kepala Dinas dan seluruh *staff* atau pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Meranti yang telah membantu memudahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, serta memberikan penulis pengetahuan dan wawasan dalam bidang perizinan.
12. Kepada keluarga besar Administrasi Negara kelas F 2021 yang memberikan semangat, dukungan dan do'a selama menyelesaikan Proposal skripsi ini.
13. Kepada keluarga besar Rohis FKII Asy – Syams periode tahun 2024 – 2025 yang senantiasa memberikan motivasi, semangat, dukungan serta do'a selama menyelesaikan skripsi ini.
14. Kepada keluarga Besar Rohis ISC Al-Iqtishodi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang senantiasa memberikan motivasi, semangat, dukungan serta do'a selama menyelesaikan skripsi ini.
15. Kepada keluarga besar SCDP (Study Club Dinamika Publik) yang senantiasa memberikan motivasi, semangat, dukungan serta do'a selama menyelesaikan skripsi ini.
16. Keluarga besar Himpunan Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara Periode Tahun 2022 dan Tahun 2023 yang senantiasa memberikan semangat, dukungan serta do'a selama menyelesaikan skripsi ini.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

17. Kepada kelompok liqo Angel Paradise, yang selalu memberikan doa, dukungan dan berbagi setiap cerita dan kebbaikannya serta yang mensupport penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

18. Kepada KKN Desa Insit tahun 2024 yang senantiasa mendukung, memberikan do'a, semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

19. Teruntuk sahabat seperjuangan Novi Savira, Dwi Surotul Isni, Yuni Mira Lestari dan Suci Wulandari.

Semoga semua motivasi, semangat, do'a serta bantuan yang telah diberikan mendapatkan imbalan dari ALLAH SWT. Penulis berharap semoga karya tulis ini dapat bermanfaat. *Amin amin yarobbal alamin.*

Pekanbaru 02 Juni 2025

Penulis

**FITRIYANTI**  
**NIM : 12170523528**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	14
C. Tujuan Penelitian .....	14
D. Manfaat Penelitian .....	15
E. Sistematika Penulisan .....	15
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>17</b>
A. Pelayanan Publik.....	17
B. Inovasi Pelayanan Publik.....	25
C. Penelitian Terdahulu .....	28
D. Pandangan Islam .....	34
E. Definisi Konsep .....	38
F. Konsep Operasional.....	39
G. Kerangka Berpikir.....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>
A. Jenis Penelitian .....	42
B. Lokasi Penelitian.....	42
C. Jenis dan Sumber Data.....	43
D. Teknik Pengumpulan Data.....	44
E. Informan Penelitian.....	45
F. Teknik Analisa Data.....	46



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<b>BAB IV</b>	<b>GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>49</b>
	A. Gambaran Umum Kabupaten Kepulauan Meranti .....	49
	B. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Meranti.....	52
<b>BAB V</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>73</b>
	A. Pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Pada Sistem Perizinan Online Terpadu (SEMPOLET) Di DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Meranti .....	73
	1. Efisiensi.....	74
	2. Kepercayaan (Trust).....	83
	3. Reliabilitas (Reliability).....	87
	4. Dukungan kepada Masyarakat (Citizen Support) .....	93
	B. Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Pada Sistem Perizinan Online Terpadu (SEMPOLET) di DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Meranti.....	100
	1. Kemampuan Pegawai.....	100
	2. Rendahnya Literasi Digital Pengguna layanan di website SEMPOLET .....	102
	3. Keterbatasan Anggaran .....	104
	4. Kendala Teknis Sistem dan Infrastruktur .....	105
	5. Rendahnya Tingkat Sosialisasi Pada Penggunaan Website SEMPOLET .....	107
<b>BAB VI</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>110</b>
	A. Kesimpulan .....	110
	B. Saran .....	111
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>113</b>
	<b>LAMPIRAN</b>	

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Produk Pelayanan Perizinan di Website SEMPOLET DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Meranti .....	5
Tabel 1.2	Sarana Dan Prasarana Pendukung Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Meranti.....	9
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 2. 2	Konsep Operasional.....	39
Tabel 3. 1	Informan Penelitian.....	46
Tabel 5.1	Standar Operasional Prosedur (SOP) waktu penyelesaian pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Meranti.....	89



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 5. 1	Mekanisme Perizinan di Website SEMPOLET SPMPTSP Kabupaten Kepulauan Meranti.....	78
Gambar 5. 2	Tampilan Website SEMPOLET (Sistem Perizinan Online Terpadu .....	81
Gambar 5. 3	Upgrade Proses Penyelesaian Surat Izin di website SEMPOLET DPMPTSP Kepulauan Meranti .....	85
Gambar 5. 4	Contoh Surat Izin Praktik Perawat .....	86
Gambar 5. 5	Tampilan Layanan Aduan di website SEMPOLET DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Meranti .....	95
Gambar 5. 6	Sosialisasi Terkait Website SEMPOLET Pada Pelayanan Perizinan Praktek.....	97
Gambar 5. 7	Sosial Media DPMPTSP Kepulauan Meranti .....	98



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Aturan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 terkait dengan Pelayanan Publik menegaskan pentingnya layanan/*service* yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat banyak, kepastian hukum, kesetaraan hak, partisipasi, profesionalisme, tanpa diskriminasi, transparan, akuntabel, tepat waktu dan mudah dipahami oleh masyarakat. Adanya aturan UU yang mengatur sistem *public service* di Indonesia menjelaskan setiap pelayanan publik yang berasal dari pemerintah kepada masyarakat harus berorientasi pada kepentingan umum dan sesuai aturan yang berlaku. Pada sistem pelayanan publik di Indonesia, merupakan sebagai usaha yang dilakukan pemerintah dalam mewujudkan efektif dan efesiensi dalam menyediakan layanan bagi masyarakat.

Dalam sebuah sistem pemerintahan, layanan kepada masyarakat ialah sebagai kewajiban yang tidak bisa dihindari. Pemerintah harus menyediakan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Sebagai kewajiban, pemerintah harus mencari solusi terkait tantangan atau permasalahan yang ditemukan, termasuk tantangan yang bersifat internal yang berasal dari instansi itu sendiri dan tantangan eksternal dari pelaku usaha atau warga umum yang menerima pelayanan perizinan yang diberikan. Oleh sebab itu untuk mengatasi berbagai permasalahan yang ditemukan, maka pemerintah berupaya dalam melakukan reformasi birokrasi sehingga dapat menjawab berbagai permasalahan terkait layanan publik. Sehingga lahirnya

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pembaharuan dalam pelayanan publik dalam bentuk layanan publik berbasis elektronik, ialah sebagai salah satu langkah pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa mendatang.

Pemerintah berperan penting untuk meningkatkan layanan publik yang berkualitas sebagai upaya percepatan dan peningkatan penanaman modal serta kegiatan perizinan usaha maupun non usaha. Jika dilihat dari aspek konstitusionalnya, Pelayanan publik adalah proses yang bertujuan untuk mencapai target utama pembentukan sebuah negara, yaitu mewujudkan kesejahteraan untuk masyarakatnya. Di Indonesia, tujuan pemerintahan negara dan daerah, seperti yang tercantum pada pembukaan UUD 1945, ialah untuk meningkatkan kesejahteraan umum dan memajukan kehidupan berbangsa. Selain itu, layanan publik juga merupakan implementasi dari amanat konstitusi dalam memberikan layanan untuk seluruh masyarakat.

Pemerintah berperan sebagai fasilitator dalam penyediaan layanan kepada masyarakat, yang berdasarkan prinsip-prinsip pemerintahan dan berlandaskan demokrasi. Peran ini mengharuskan pemerintah untuk melalui birokrasinya, menyediakan layanan publik yang memenuhi keinginan dan keluhan masyarakat dengan landasan tata kelola pemerintahan yang baik. Salah satu bagian pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian dari masyarakat dan pemerintah adalah pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, khususnya dalam bidang perizinan. Bagian pelayanan ini mempunyai arti penting didalam pelaksanaan perekonomian dan juga akan berpengaruh di bidang lainnya. Selain itu, sistem perizinan dalam pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) juga berperan penting untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan. Sistem ini mempermudah pengurusan izin, mempercepat realisasi investasi, dan mendorong pertumbuhan ekonomi dengan memberikan kemudahan bagi pelaku usaha. Serta sistem perizinan juga membantu memastikan kepatuhan hukum, melindungi kepentingan publik, dan mencegah dampak negatif seperti pelanggaran zonasi atau pencemaran lingkungan.

Terkait dengan pedoman pada penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha yakni berdasarkan Peraturan Bupati Kepulauan Meranti No 51 Tahun 2022 pada Pasal 6 ayat 2 yang menjelaskan bahwa Manajemen Penyelenggaraan Perizinan Berusaha mencakup beberapa aspek, antara lain:

1. Pelaksanaan pelayanan.
2. Pengelolaan pengaduan masyarakat.
3. Pengelolaan informasi.
4. Penyuluhan kepada masyarakat.
5. Pelayanan konsultasi.
6. Pendampingan hukum

Pada penerapan pelayanan publik diperlukan adanya inovasi pelayanan publik yang merupakan sebagai bentuk terobosan terbaru dalam dunia pelayan publik yang akan bermanfaat bagi masyarakat serta menjadikan sistem birokrasi yang lebih dinamis dan lebih efektif. Penerapan inovasi pelayanan publik dalam bentuk *E-Government* didalam lingkungan pemerintahan dan non pemerintahan sebagai bentuk dari adanya kemajuan di era digitalisasi dan kebutuhan masyarakat yang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

semakin beragam dan kompleks serta guna untuk meningkatkan pelayanan publik di Indonesia. Hal ini memerlukan adanya upaya optimalisasi pelayanan publik yang unggul. Instansi-instansi yang berperan dalam pelayanan publik harus menerapkan Sistem Informasi Manajemen untuk memberikan pelayanan yang lebih efisien dan efektif, guna memastikan tercapainya kepuasan masyarakat secara maksimal (Nabila Septia Warman et al, 2022).

Pemanfaatan perkembangan teknologi pada sistem pemerintahan yakni dengan penggunaan *E-Government* akan sangat memudahkan dalam sistem pelayanan publik. Yakni dengan pemanfaatan teknologi informasi, maka akan terwujudnya pelayanan yang efektif dan pemanfaatan sumber daya yang lebih efisien dalam proses memberikan layanan kepada masyarakat. Dalam hal ini, dengan adanya perkembangan teknologi dan informasi agar dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kecepatan dan transparansi pada layanan publik, sehingga terciptanya *public service* yang optimal. Penerapan pelayanan publik berbasis teknologi dapat membantu mengurangi resiko terjadinya diskriminasi dalam sistem pelayanan publik. Serta juga guna dalam mengatasi ketidakpastian mengenai waktu dan untuk mengurangi adanya praktik pungutan liar.

Adanya pemanfaatan dalam perkembangan teknologi yang mengakibatkan terciptanya pelayanan berbasis elektronik atau *E-Government* sehingga selain terciptanya sistem layanan publik yang optimal, hal tersebut juga akan menambah tingkat transparansi dalam setiap sistem pemerintahan dan instansi yang terkait pada pemberian layanan untuk masyarakat. Terkhususnya pada penerapan pelayanan publik di Sistem Perizinan Online Terpadu (SEMPOLET) Di

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Meranti. Sistem Perizinan Online Terpadu atau yang disingkat dengan (SEMPOLET) merupakan suatu website atau aplikasi yang dibuat untuk melayani masyarakat dalam hal administrasi di Kabupaten Kepulauan Meranti secara daring atau online. Website SEMPOLET ini dibangun sejak tahun 2020 dengan link website yakni <https://sempolet.merantikab.go.id/ptsp/>. SEMPOLET ini dibuat untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pengajuan permohonan dalam pengurusan perizinan. Jadi, sistem SEMPOLET dibuat bertujuan untuk mempercepat proses perizinan usaha dan mengurangi sistem birokrasi yang berbelit.

**Tabel 1. 1**  
**Produk Pelayanan Perizinan di Website SEMPOLET DPMPTSP**  
**Kabupaten Kepulauan Meranti**

No	Jenis Perizinan	Masa Pengerjaan
1.	Perizinan Untuk Praktik Dokter Hewan	5 Hari Waktu Kerja
2.	Perizinan Untuk Penyelenggaraan Reklame	5 Hari Waktu Kerja
3.	Perizinan Warnet	5 Hari Waktu Kerja
4.	Perizinan Refraksionis Optisien	5 Hari Waktu Kerja
5.	Perizinan Untuk Dokter Spesialis Gigi	5 Hari Waktu Kerja
6.	Perizinan Untuk Praktik Terapis Gigi Dan Mulut	5 Hari Waktu Kerja
7.	Perizinan Untuk Praktik Tenaga Gizi	5 Hari Waktu Kerja
8.	Perizinan Untuk Usaha Air Isi Ulang	5 Hari Waktu Kerja
9.	Perizinan Untuk Praktik Dokter Umum	5 Hari Waktu Kerja
10.	Perizinan Untuk Praktik Dokter Spesialis	5 Hari Waktu Kerja
11.	Perizinan Untuk Praktik Dokter Gigi	5 Hari Waktu Kerja
12.	Perizinan Untuk Praktik Bidan Mandiri	5 Hari Waktu Kerja
13.	Perizinan Untuk Praktik Perawat	5 Hari Waktu Kerja
14.	Perizinan Untuk Praktik Apoteker	5 Hari Waktu Kerja
15.	Perizinan Untuk Praktik Fisioterapis	5 Hari Waktu Kerja
16.	Perizinan Untuk Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	5 Hari Waktu Kerja
17.	Perizinan Untuk Operasional Sekolah	5 Hari Waktu Kerja
18.	Perizinan Untuk Penyelenggaraan Satuan	5 Hari Waktu Kerja

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

	Pendidikan Nonformal	
19.	Perizinan Untuk Operasional Pendidikan Anak Usia Dini	5 Hari Waktu Kerja
20.	Perizinan Untuk Pendirian Program Atau Satuan Pendidikan	5 Hari Waktu Kerja
21.	Perizinan Untuk Praktik Ahli Kesehatan Masyarakat	5 Hari Waktu Kerja
22.	Perizinan Untuk Praktik Radiografer	5 Hari Waktu Kerja
23.	Perizinan Untuk Praktik Perekam Medis	5 Hari Waktu Kerja
24.	Perizinan Untuk Praktik Elektromedik	5 Hari Waktu Kerja
25.	Perizinan Untuk Praktik Sanitarian	5 Hari Waktu Kerja
26.	Perizinan Untuk Praktik Ahli Teknologi Laboratorium	5 Hari Waktu Kerja
27.	Perizinan Untuk Praktik Tukang Gigi	5 Hari Waktu Kerja
28.	Perizinan Untuk Riset / Pra Riset Dan Pengumpulan Data	5 Hari Waktu Kerja
29.	Perizinan Untuk Pendirian Satuan Pendidikan Nonformal	5 Hari Waktu Kerja
30.	Perizinan Untuk Pendirian Satuan Pendidikan Anak Usia Dini	5 Hari Waktu Kerja
31.	Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang Untuk Kegiatan Non Berusaha	5 Hari Waktu Kerja
32.	Izin Praktik Psikolog Klinis	5 Hari Waktu Kerja
33.	Izin Praktik Fisikawan Medik	5 Hari Waktu Kerja
34.	Komitmen Apotik	5 Hari Waktu Kerja
35.	Komitmen Toko Obat	5 Hari Waktu Kerja
36.	Komitmen IUJK	5 Hari Waktu Kerja
37.	Komitmen IPSPN	5 Hari Waktu Kerja
38.	Komitmen IPPSP	5 Hari Waktu Kerja
39.	Komitmen IPPSP	5 Hari Waktu Kerja
40.	Komitmen IPPSP	5 Hari Waktu Kerja

Tabel diatas menjelaskan tentang jenis – jenis pelayanan perizinan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Meranti yang dengan jangka waktu pengerjaannya selama lima hari waktu kerja. Berdasarkan hasil observasi, diketahui bahwa layanan yang paling sering dimanfaatkan masyarakat adalah pelayanan izin riset dan izin praktik. Akan tetapi, data terkait frekuensi atau statistik penggunaan layanan tersebut tidak

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terdokumentasi secara digital atau dalam bentuk soft file, melainkan hanya tersedia dalam bentuk hard file rekapitulasi manual yang tidak tersipkan secara sistematis. Hal tersebut dikarenakan dalam proses pengumpulan data terkait jenis-jenis pelayanan yang paling sering digunakan melalui website SEMPOLET di DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Meranti, peneliti mengalami keterbatasan akses terhadap data digital. Kondisi ini mencerminkan bahwa meskipun sistem pelayanan telah berbasis elektronik, pengelolaan data belum sepenuhnya terintegrasi secara digital, sehingga menyulitkan proses penelusuran dan evaluasi berbasis data. Pada pelaksanaan pelayanan perizinan ini mengenai jangka waktu sudah memenuhi waktu SOP yang berlaku. Namun dalam pelaksanaan pelayanan publik di sistem SEMPOLET ini mengalami beberapa hambatan pada pelaksanaannya.

Pada pemetaan permasalahan dalam penentuan prioritas dan target di DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Meranti terkait tentang sumber daya yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan prima ialah selain terdiri dari alat perlengkapan atau sarana prasarana, juga dibutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam pelaksanaannya. Bersumber dari Renstra DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2021-2026 Total keseluruhan SDM yang tersedia di DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Meranti ialah sebanyak 77 orang. Seharusnya dengan jumlah SDM yang tersedia sudah mendukung dalam pelaksanaan pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Meranti.

Namun berdasarkan hasil observasi secara mendalam menjelaskan bahwa adanya kekosongan jabatan pada beberapa bidang, di DPMPTSP Kabupaten

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepulauan Meranti, yakni salah satunya dibagian Kepala Bidang PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) yang disebabkan belum tersedianya SDM yang memenuhi persyaratan untuk menduduki jabatan tersebut dari aspek kepangkatan. Kekosongan jabatan tersebut, terutama di bidang PTSP yang menjurus kepada pelayanan perizinan, sehingga secara tidak langsung memberi pengaruh dalam pelaksanaan pelayanan perizinan seperti ada beberapa pegawai yang *double jobdesk* atau merangkap pekerjaan yang tidak sesuai bidangnya, yang mana itu menjadi salah satu hambatan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Meranti. Hal ini juga menjelaskan bahwa fakta dilapangan masih adanya kekurangan SDM atau pegawai di DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Meranti.

Selain itu, di DPMPTSP masih kekurangan tenaga ahli dibidang teknologi informasi. yakni dimana dalam memberikan pelayanan perizinan melalui website SEMPOLET di DPMPTSP belum memiliki tim teknis khusus. Tugas dari tim teknis khusus ini diharapkan mampu mengelola, memelihara dan mengembangkan website SEMPOLET. Yang mana sekarang pada pelaksanaan melalui website SEMPOLET masih bergantung pada Dinas Komunikasi dan Informatika dalam melakukan perbaikan jika website SEMPOLET mengalami kendala atau kesalahan sistem.

Selain itu, dalam menunjang kegiatan administrasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terdapat beberapa fasilitas penunjang dalam pelaksanaan layanan perizinan. Berikut sarana dan prasarana di Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Meranti, bisa dilihat pada Tabel di bawah ini.

**Tabel 1. 2**  
**Sarana Dan Prasarana Pendukung Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Meranti**

No	Nama / Jenis Barang	Jumlah	Kondisi Barang
1.	Intercom Unit	1	Baik
2.	Uninterruptible Power Supply (UPS)	14	Baik
3.	Mainframe (Komputer Jaringan)	5	Baik
4.	Jaringan Internet/wifi	1	Kecepatan 50 Mbps
5.	P.C Unit	22	2 Kurang baik
6.	Lap Top	6	Baik
7.	CPU (Peralatan Personal Komputer)	1	Baik
8.	Printer (Peralatan Personal Komputer)	10	Baik
9.	Mesin Foto Copy	1	Rusak

Tabel diatas merupakan berbagai sarana dan prasarana atau fasilitas dalam mendukung pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Meranti. Terkait dengan keseluruhan fasilitas atau sarana dan prasarana penunjang dalam pelayanan perizinan berbasis elektronik di DPMPTSP. Sebaiknya sarana dan prasarana atau fasilitas yang ideal ialah mencakup seluruh infrastruktur yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berbasis elektronik seperti dengan adanya perlengkapan komputer atau ATK yang lengkap, akses internet yang stabil dan cepat, dan berbagai perlengkapan yang mendukung dalam aktifitas memberikan pelayanan berbasis elektronik yang prima untuk masyarakat.

Namun dalam proses pelaksanaannya ada terdapat beberapa fasilitas dan perlengkapan pendukung pelayanan berbasis elektronik yang kondisinya kurang

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

baik sehingga tidak bisa digunakan dalam mendukung pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Meranti. Seperti salah satunya terkait dengan kecepatan jaringan internet wifi yang kecepatan jaringannya hanya mampu menampung sekitar 10-20 penggunaan jaringan. Sementara di kantor DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Meranti penggunaanya lebih dari 20 pengguna. Selain itu jumlah wifi yang masih terbatas di DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Meranti yang hanya memiliki satu buah wifi, sehingga hal itu menjadi salah satu hambatan tersendiri dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis elektronik di DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Meranti.

Selain itu, terdapat beberapa hambatan dan kendala dalam penerapan pelayanan publik perizinan pada website SEMPOLET di DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Meranti. Yakni jika dari sisi teknologi hambatannya ialah pada kualitas jaringan internet yang tidak stabil dan mengalami gangguan serta juga kendala pada website Sistem Perizinan Online Terpadu (SEMPOLET) yang sering mengalami maintenance atau error, sehingga hal tersebut menjadi hambatan tersendiri dalam pelaksanaan pelayanan publik perizinan berbasis elektronik. Kabupaten Kepulauan Meranti yang merupakan salah satu wilayah administratif di Provinsi Riau yang memiliki karakteristik geografis sebagai daerah kepulauan. Wilayah ini terdiri dari 9 kecamatan didalamnya dengan sejumlah pulau kecil dan pulau utamanya yakni pulau Pulau Merbau, Pulau Rangsang, Pulau Padang dan Pulau Tebing Tinggi yang tersebar di perairan Selat Malaka dan perbatasan langsung dengan negara tetangga Malaysia.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kondisi geografis tersebut menjadikan Kepulauan Meranti menghadapi berbagai tantangan pembangunan, khususnya dalam hal konektivitas antarwilayah, transportasi, serta infrastruktur dasar seperti telekomunikasi dan jaringan internet. Selain sebagai daerah kepulauan, Kepulauan Meranti juga dikategorikan sebagai daerah 3T (Tertinggal, Terdepan, dan Terluar) oleh pemerintah pusat. Penetapan ini didasarkan pada berbagai indikator, termasuk rendahnya tingkat pembangunan, terbatasnya akses pelayanan dasar, serta lokasinya yang berbatasan langsung dengan wilayah perairan internasional. Status 3T ini memperkuat urgensi perlakuan khusus dari pemerintah dalam hal intervensi pembangunan, termasuk pada prioritas dalam pengembangan infrastruktur.

Menurut Kabid Aplikasi, Informatika dan Postel Dinas Kominfo, Statistik dan Persandian Kepulauan Meranti, Amat Safi'i M Kom, memaparkan bahwa di seluruh daerah di Kabupaten Kepulauan Meranti telah memperoleh fasilitas jaringan internet (Administrator, 2022). Walaupun jaringan internet sudah tersebar diseluruh wilayah di Kabupaten Kepulauan Meranti, namun untuk kualitas internetnya yang masih kurang stabil yang disebabkan oleh faktor letak wilayahnya dan juga pemerataan listrik yang belum merata secara keseluruhan di daerah Kabupaten Kepulauan Meranti. Seperti dapat ditemukan di Dusun Kelapa dan Dusun Cempedak, Desa Bokor, Kecamatan Rangsang Barat, Kabupaten Kepulauan Meranti (Pulau Rangsang), di mana hingga saat ini masyarakat belum mendapatkan akses listrik dari PLN.

Selama ini, mereka hanya dapat memanfaatkan pasokan energi dari dusun-dusun tetangga (Antara, 2023). Distribusi listrik yang masih belum merata di

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jumlah wilayah di Kabupaten Kepulauan Meranti, hal itu akan dapat mempengaruhi kualitas jaringan internet, yang disebabkan oleh pasokan listrik yang tidak stabil dan fluktuasi tegangan atau perubahan tegangan listrik yang menyebabkan gangguan layanan internet. Sehingga jika jaringan internet yang tidak stabil dan mengalami gangguan, hal itu juga akan menyebabkan gangguan dan hambatan dalam mengakses pelayanan perizinan berbasis elektronik di website SEMPOLET di DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Meranti.

Berdasarkan hasil observasi, Permasalahan lainnya yang timbul pada pelaksanaan pelayanan publik berbasis elektronik jika dilihat berdasarkan hasil observasi dilapangan di kantor DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Meranti bahwa pelayanan perizinan yang seharusnya menggunakan aplikasi atau website Sistem Perizinan Online Terpadu (SEMPOLET). Namun pada kenyataannya sebagian besar masyarakat dalam pelayanan perizinan masih menggunakan cara manual, sehingga membuat kerja dua kali bagi pegawai untuk menginput data dan mendaftarkan ulang di aplikasi SEMPOLET serta masih adanya prosedur ganda dalam pelaksanaannya.

Hal itu dikarenakan masih ada beberapa masyarakat yang gagal teknologi (gagtek) dan masih belum paham terkait penggunaan aplikasi SEMPOLET yang disebabkan oleh masih belum adanya sosialisasi secara khusus terkait dengan penggunaan aplikasi atau website Sistem Perizinan Online Terpadu (SEMPOLET). Namun berdasarkan observasi bahwa dari pihak DPMPTSP akan memaksimalkan dalam waktu dekat terkait dengan kegiatan sosialisasi khusus versi android dalam penggunaan aplikasi atau website Sistem Perizinan Online



Terpadu (SEMPOLET) di DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Meranti (observasi, 15 Februari 2024)

Dikarenakan sebagian besar masyarakat masih mendaftarkan pelayanan perizinan masih secara manual dan masih adanya pengantaran persyaratan berkas secara langsung ke kantor yang diperuntukkan sebagai pengarsipan di kantor. Oleh karena itu, jika dilihat dari segi letak geografis dan struktur daerah Kabupaten Kepulauan Meranti yang merupakan daerah kepulauan. Sebagai daerah kepulauan, keterbatasan infrastruktur aksesibilitas untuk menuju pulau-pulau terpencil yang dapat menjadi penghambat dalam pelayanan Sistem Perizinan Online Terpadu (SEMPOLET). Seperti dari segi transportasi yang ada di beberapa daerah di Kabupaten Kepulauan Meranti yang masih menggunakan transportasi laut, yang mana itu menjadi hambatan tersendiri bagi masyarakat yang tinggal di daerah tersebut selain karena cukup memakan waktu untuk menuju kota juga membutuhkan biaya yang lebih ketika ingin mengurus pelayanan perizinan di DPMPTSP yang letaknya di ibukota Kabupaten yakni Kota Selatpanjang.

Berdasarkan berbagai fenomena yang telah dijelaskan sebelumnya, penulis merasa tertarik untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik berbasis elektronik pada aplikasi atau website SEMPOLET di DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Meranti. Penulis melihat hal tersebut perlu untuk diteliti karena untuk melihat efektivitas dan efisiensi dari penerapan pelayanan publik berbasis elektronik dari Sistem Perizinan Online Terpadu (SEMPOLET) dan untuk lebih menganalisa berbagai hambatan yang dapat terjadi serta upaya yang dapat dilakukan dalam mengatasi berbagai hambatan tersebut. Selain itu juga untuk meningkatkan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

akuntabilitas dan transparansi dalam pelaksanaan pelayanan publik dibidang perizinan. Oleh sebab itu, penulis melakukan penelitian yang berjudul:

**“Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Pada Sistem Perizinan Online Terpadu (SEMPOLET) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Meranti”.**

**B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik berbasis elektronik pada Sistem Perizinan Online Terpadu (SEMPOLET) di DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Meranti?
2. Apa yang menjadi faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Sistem Perizinan Online Terpadu (SEMPOLET) di DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Meranti?

**C. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan publik berbasis elektronik pada Sistem Perizinan Online Terpadu (SEMPOLET) di DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Meranti.
2. Mengetahui faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Sistem Perizinan Online Terpadu (SEMPOLET) di DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Meranti.

#### D. Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis

Peneliti berharap penelitian ini dapat berkontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang ilmu administrasi negara dan pemahaman kepada setiap pelaku prizinan baik usaha maupun non usaha yang ada di Kabupaten Kepulauan Meranti terkait adanya pelayanan publik berbasis elektronik yang telah diterapkan di DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Meranti.

2. Secara praktis

Secara praktis, Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti dalam menerapkan aturan terkait surat perizinan terhadap permasalahan yang dihadapi secara langsung.

#### E. Sistematika Penulisan

Pada penelitian ini, ntuk memperoleh pembahasan yang sistematis, diperlukan penyusunan sistematika penulisan yang memudahkan pembaca dalam memahami isi penelitian. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

#### BAB I : PENDAHULUAN

Pada BAB I berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB II: LANDASAN TEORI**

Dalam BAB II ini menjelaskan tentang kajian teori, penelitian terdahulu, definisi konsep, konsep operasional, pelayanan publik dalam pandangan islam serta kerangka berpikir.

## **BAB III: METODE PENELITIAN**

Pada BAB ini membahas mengenai jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data, serta teknik analisis data.

## **BAB IV: GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

Pada BAB menjelaskan secara umum tentang objek penelitian yang diperlukan untuk pemahaman dasar, serta memberikan penjelasan mengenai sejarah singkat objek penelitian, aktivitas yang dilakukan oleh objek penelitian, tugas pokok dan fungsinya, serta struktur organisasi yang ada pada objek penelitian tersebut.

## **BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

BAB ini menyajikan hasil penelitian dan pembahasan terkait temuan-temuan yang telah diperoleh selama proses penelitian.

## **BAB VI: PENUTUP**

Pada BAB ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, serta saran-saran yang relevan untuk penelitian selanjutnya.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Pelayanan Publik

Pelayanan publik berasal dari kata "layan" yang berarti membantu dalam menyediakan segala kebutuhan orang lain dalam konteks tindakan melayani. Secara fundamental, setiap individu memerlukan pelayanan, bahkan dalam pengertian yang lebih mendalam, pelayanan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan atau proses yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan (I Nyoman, Trisantosa Kurniasih dan Hubeis, 2022). Jadi pelayanan merupakan suatu interaksi langsung antara dua orang atau lebih yang bertujuan untuk menghasilkan kepuasan bagi pelanggan.

Menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 mengenai bentuk pelayanan, terdapat empat pola pelayanan yang dijelaskan sebagai berikut (I Nyoman, Trisantosa Kurniasih and Hubeis, 2022).

1. Pola pelayanan fungsional, merupakan pola pelayanan publik yang diselenggarakan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.
2. Pola pelayanan terpusat, ialah pola pelayanan yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan yang terkait
3. Pola pelayanan terpadu, yang terbagi menjadi dua yakni:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Pola pelayanan terpadu satu atap yakni pola pelayanan yang dilaksanakan di satu tempat, mencakup berbagai jenis pelayanan yang tidak saling terkait prosesnya, dan dilayani melalui beberapa pintu.
- b. Pola pelayanan terpadu satu pintu  
Ialah pola penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan di satu tempat dengan keterkaitan proses yang dilayani melalui satu pintu.
4. Pola pelayanan gugus tugas, yakni pelayanan yang dilakukan oleh petugas secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas yang ditempatkan pada instansi atau lokasi pemberi pelayanan tertentu.

Sementara istilah kata publik berasal dari bahasa inggris yakni *public* yang berarti umum, masyarakat atau orang banyak. Publik juga diartikan sebagai sekelompok individu yang memiliki pandangan dan tujuan yang serupa sehingga mempunyai sudut pandang yang sama dalam melihat suatu hal yang bersifat umum. Publik adalah sekelompok individu yang memiliki kesamaan dalam berpikir, merasa, berharap, bersikap, dan bertindak dengan cara yang benar dan baik, berdasarkan nilai-nilai serta norma yang mereka anut (Syafie, I. K, 1999)

Rachmadi (1994: 11-12) menjelaskan pembagian publik menjadi dua jenis yakni.

1. Publik internal, ialah publik yang merupakan bagian dari sebuah badan atau instansi. Didalam sebuah sistem pemerintahan, yakni para aparat pemerintah atau pejabat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Publik eksternal, ialah publik atau masyarakat umum yang menerima layanan dari sistem birokrasi pemerintah termasuk didalamnya pelayanan publik (I Nyoman, Trisantosa Kurniasih and Hubeis, 2022).

Sehingga pelayanan publik merupakan pemberian layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi atau instansi, dengan mengikuti aturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa yang diberikan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik, yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pusat dan daerah serta lingkungan BUMN dan BUMD, sebagai upaya memenuhi keperluan masyarakat dan penerapan peraturan Undang-Undang (Hadi dan Muslim, 2022:32).

Menurut Batinggi (2013), pelayanan publik dapat diartikan sebagai tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk menangani kebutuhan masyarakat atau khalayak umum. Hal ini menjadi kewajiban bagi pemerintah untuk menyediakan pelayanan publik sebagai hak setiap warga negara. Sementara itu, menurut Agung Kurniawan (2005), pelayanan publik adalah pemberian layanan untuk memenuhi kebutuhan orang lain atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi, sesuai dengan aturan dasar dan prosedur yang telah ditetapkan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Ahmad Batinggi (2013) layanan terbagi menjadi tiga jenis yakni:

1. Layanan dengan lisan

Layanan lisan dilakukan oleh petugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), layanan informasi, dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada pihak yang membutuhkan.

2. Layanan dengan tulisan

Layanan ini terbagi menjadi dua jenis: pertama, layanan yang memberikan petunjuk atau informasi kepada individu yang berkepentingan, dengan tujuan mempermudah mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah. Kedua, layanan berupa tanggapan tertulis atau permohonan laporan, pemberian/penyerahan informasi, pemberitahuan, dan sejenisnya.

3. Layanan dengan perbuatan

Layanan pada umumnya dilakukan oleh petugas yang memiliki keahlian dan keterampilan khusus (Hadi dan Muslim, 2022:34)

Menurut Peraturan Pemerintah Nomer 96 Tahun 2012, penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan melalui sistem pelayanan terpadu. Sistem ini merupakan proses pengelolaan berbagai jenis layanan yang disatukan secara terintegrasi, baik dalam satu lokasi fisik maupun melalui media virtual, dengan mengacu pada standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Pelaksanaan sistem pelayanan terpadu didasarkan pada prinsip-prinsip berikut:

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Keterpaduan, yakni mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu proses.
2. Ekonomis, yakni mengutamakan efisiensi dalam penggunaan sumber daya.
3. Koordinasi, yakni mengelola layanan secara terorganisir dan selaras.
4. Pendelegasian atau pelimpahan wewenang, yakni memberikan kewenangan kepada pihak yang tepat untuk mempercepat proses.
5. Akuntabilitas, yakni menjamin transparansi dan tanggung jawab dalam pelaksanaan layanan.
6. Aksesibilitas, yakni memastikan layanan mudah dijangkau oleh masyarakat. (Hadi dan Muslim, 2022:36)

Pada penilaian pelayanan publik berbasis elektronik pada penelitian ini dengan menggunakan metode Electronic Government Service Quality (E-GovQual) yang merupakan metode yang dikembangkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas untuk mengevaluasi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan melalui situs web pemerintah. Berikut ialah empat indikator utama yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan e-government dengan metode Electronic Government Service Quality (E-GovQual) dalam menilai pelayanan publik berbasis elektronik (e-government) (Papadomichelaki and Mentzas, 2009).

#### 1. Efisiensi (*Efficiency*)

Efisiensi layanan e-government bergantung pada kegunaan dan kualitas informasi yang disediakan oleh sebuah website atau aplikasi. Platform tersebut harus mampu memenuhi kebutuhan pengguna dengan menyediakan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

kemudahan akses dan kejelasan dalam pelaksanaan pelayanan. Zhang & Prybutok (2005) menjelaskan bahwa kegunaan (*usability*) dan kualitas informasi dalam sistem e-government sangat menentukan persepsi efisiensi pengguna. Semakin informatif dan mudah diakses suatu sistem, semakin tinggi tingkat efisiensi dan kepuasan pengguna (Zhang & Prybutok, 2005). Informasi yang ditampilkan harus selalu diperbarui, ringkas, namun tetap mampu memberikan penjelasan yang detail. Persepsi pengguna terhadap kualitas sistem *e-government* dapat diukur melalui kemudahan navigasi konten dan efektivitas media dalam menyampaikan informasi serta layanan yang ditawarkan. (Lestari Ayu Puji dkk, 2021). Menurut Gronroos (2000), efisiensi pelayanan publik tidak hanya soal kecepatan, tetapi juga mencakup kemudahan dan kenyamanan pengguna dalam mengakses layanan (Gronroos, 2000).

#### 2. Kepercayaan (*Trust*)

Salah satu faktor utama yang memengaruhi rendahnya penggunaan e-government adalah tingkat kepercayaan publik. Keamanan informasi pengguna menjadi prioritas yang harus dijamin oleh pemerintah. Belanger dan Carter (2008) menegaskan bahwa kepercayaan terhadap pemerintah dan keamanan sistem adalah faktor krusial dalam adopsi e-government. Masyarakat akan enggan menggunakan layanan digital apabila merasa datanya tidak aman (Belanger & Carter, 2008). Data pribadi yang dimasukkan dalam proses otentikasi, seperti pada website atau aplikasi, harus disimpan dan dilindungi dengan aman. Selain itu, layanan publik harus dikelola secara

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

terbuka dan transparan. Keterbukaan informasi yang disajikan melalui website atau aplikasi pemerintah dapat menjadi kunci untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan e-government (Lestari Ayu Puji dkk, 2021).

#### 3. Reliabilitas (*Reliability*)

Reliabilitas merujuk pada tingkat kelayakan dan kecepatan website atau aplikasi dalam mendukung aksesibilitas masyarakat. DeLone dan McLean (2003) dalam model kesuksesan sistem informasi menyebutkan bahwa reliabilitas sistem, termasuk kecepatan akses dan ketersediaan layanan, merupakan indikator utama dari kualitas sistem dan sangat memengaruhi kepuasan serta niat pengguna untuk terus menggunakan layanan tersebut (DeLone & McLean, 2003). Untuk mewujudkannya, diperlukan inisiatif aktif dari instansi pemerintah dalam mengalokasikan anggaran guna mengembangkan sistem *e-government*. Pengembangan ini mencakup penerapan standar, peningkatan keamanan informasi, otentikasi, serta pengembangan aplikasi dasar yang memungkinkan *interoperabilitas* antar situs. Hal ini bertujuan untuk menciptakan layanan yang andal, aman, dan terpercaya bagi masyarakat (Lestari Ayu Puji dkk, 2021).

#### 4. Dukungan kepada Masyarakat (*Citizen Support*)

Dukungan kepada masyarakat merujuk pada berbagai bentuk bantuan yang disediakan oleh organisasi untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi atau menyelesaikan transaksi. Kotler dan Keller (2012) menekankan pentingnya dukungan layanan dalam meningkatkan pengalaman

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

pengguna, yang mencakup kemudahan memperoleh bantuan, kejelasan informasi, dan adanya saluran interaktif untuk menyelesaikan kendala (Kotler & Keller, 2012). Selain itu, Bantuan ini dapat mencakup panduan yang mudah dipahami, halaman bantuan disitus web, daftar pertanyaan yang sering diajukan, serta saluran komunikasi yang fleksibel dan sesuai dengan kebutuhan pengguna (Papadomichelaki and Mentzas, 2009). Website atau aplikasi yang dibuat oleh pemerintah berfungsi sebagai alat komunikasi utama dengan masyarakat. Dalam pengembangan e-government, terdapat tiga tahapan utama yang berkaitan dengan layanan aspirasi masyarakat, yaitu *publish*, *interact*, dan *transact*.

Pertama *publish* merupakan tahap awal dan paling mendasar dalam pengembangan e-government, di mana informasi disebarluaskan secara luas kepada masyarakat. Langkah ini bertujuan memastikan keterbukaan informasi publik. Kedua *interact* merupakan tahap yang menekankan pentingnya interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Melalui platform ini, pemerintah menyediakan ruang untuk diskusi, baik secara langsung (seperti fitur obrolan) maupun tidak langsung (seperti email). Interaksi ini memungkinkan masyarakat menyampaikan aspirasi, keluhan, atau saran kepada pemerintah. Ketiga *transact* ialah tahap lanjutan yang melibatkan transaksi, seperti pembayaran atau pengurusan dokumen secara digital. Dalam tahap ini, sistem keamanan yang kuat menjadi keharusan untuk melindungi data pribadi pengguna serta menjamin keamanan proses transaksi, termasuk privasi masyarakat sebagai pihak yang bertransaksi. Selain itu interaksi atau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat dalam sebuah website/aplikasi dapat berupa adanya penyediaan layanan pengaduan dan masukan terkait aplikasi/website yang digunakan oleh masyarakat (Lestari Ayu Puji dkk, 2021).

## B. Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik adalah suatu terobosan dalam penyelenggaraan layanan, yang dapat berupa gagasan orisinal, adaptasi, atau modifikasi. Inovasi ini bertujuan untuk memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung melalui peningkatan kualitas layanan maupun secara tidak langsung melalui dampak positif yang dihasilkan. Secara sederhana, inovasi ini mencakup pembaruan, kreativitas, atau penciptaan baru dalam penyelenggaraan layanan publik. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik adalah langkah kreatif atau pembaruan yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam penyediaan layanan pemerintah kepada masyarakat.

West dan Farr (1990) dalam (Ancok, 2012: 34) menyatakan bahwa inovasi adalah pengenalan dan penerapan gagasan, proses, produk, dan prosedur baru yang dilakukan secara sengaja dalam suatu unit, dengan tujuan memberikan manfaat bagi individu, kelompok, organisasi, dan masyarakat (Fauzan, 2020). Inovasi yang tepat dalam sektor publik adalah "perubahan dalam kebijakan atau praktik manajemen yang mengarah pada perbaikan terbaru dalam level layanan, kuantitas, atau kualitas output oleh suatu organisasi" (Fauzan, 2020).

Inovasi di sektor publik dianggap sebagai langkah untuk mencapai kondisi yang lebih baik. Semakin inovatif tata kelola pemerintahan, semakin besar

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

manfaat dan nilai tambah yang dapat dirasakan oleh masyarakat. Inovasi yang berhasil mencakup pembentukan dan penerapan proses, produk, layanan, atau cara baru yang dapat membawa peningkatan yang lebih signifikan dalam efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil dalam penyelenggaraan layanan.

Menurut Suwarno (2008), dimensi inovasi yang dikembangkan dalam sektor publik terdiri dari:

1. Inovasi yang perubahan mencakup karakteristik dan desain produk jasa serta proses produksi, termasuk pembangunan, penggunaan, serta adaptasi teknologi yang relevan.
2. Inovasi *delivery*, mencakup cara-cara baru atau cara yang dimodifikasi dalam penyelesaian masalah, pemberian layanan, atau berinteraksi dengan klien untuk mencapai tujuan pemberian layanan yang lebih baik.
3. Inovasi administratif dan organisasional, termasuk perubahan cara dalam mengorganisasi kegiatan dalam suatu organisasi, terutama yang berkaitan dengan penyedia layanan (*supplier*).
4. Inovasi konseptual, merujuk pada pengenalan misi baru, pandangan, tujuan, strategi, dan rasional yang baru dalam suatu organisasi.
5. Inovasi interaksi sistem, mencakup cara-cara baru atau yang diubah dalam berinteraksi dengan organisasi lain, guna meningkatkan kerjasama atau efisiensi dalam penyelenggaraan layanan (Fauzan, 2020).

Adanya *E-Government* merupakan sebagai bentuk adanya inovasi pelayanan. Pemerintahan berbasis elektronik (*E-Government*) adalah pelaksanaan kegiatan pemerintahan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Tujuan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan penerapan *E-Government* ini adalah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Menurut *The World Bank Group* (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto, 2010:54), *E-Government* merupakan upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Sementara itu, menurut Clay G. Weslatt (15 Agustus 2007), *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien, menekan biaya secara efektif, menyediakan layanan kepada masyarakat umum, dan menjadikan pemerintah lebih bertanggung jawab kepada masyarakat.

Sesuai dengan sifat pertukaran informasi dan layanan publik yang diberikan oleh pemerintah dengan jaringan informasi, pengembangan inovasi pelayanan publik dalam bentuk *E-Government* dapat diterapkan melalui empat tahap, menurut Hadwi Soendjojo (2002), yaitu:

1. Tingkat Pertama (Persiapan)
  - a. Pengembangan situs web sebagai sarana untuk informasi dan komunikasi bagi setiap lembaga.
  - b. Melakukan sosialisasi mengenai situs web untuk digunakan baik di kalangan internal lembaga maupun oleh publik.
2. Tingkat Kedua (Pematangan)
  - a. Pembuatan situs web yang bersifat interaktif untuk informasi publik.
  - b. Pengembangan keterhubungan antar lembaga melalui situs web.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

3. Tingkat Ketiga (Pemantapan)

- Pembuatan situs web yang mendukung transaksi pelayanan publik.
- Pengembangan interoperabilitas aplikasi dan data antara lembaga yang berbeda.

4. Tingkat Keempat (Pemanfaatan)

Pembuatan aplikasi untuk layanan yang melibatkan *Government to Government (G2G)*, *Government to Business (G2B)*, dan *Government to Citizens/Consumers (G2C)*.

C. Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1

Penelitian Terdahulu

No	Sumber	Judul Penelitian	Hasil	Perbedaan
1.	M.Faiz Rabbani (2024)	Analisa Dan Perancangan Ui/Ux Aplikasi Sistem Perizinan Online Terpadu (SEMPOLET) Berbasis Mobile Dengan Metode <i>Design Thinking</i> (Studi Kasus : Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Meranti)	Penelitian ini merancang ulang aplikasi SEMPOLET berbasis <i>mobile</i> . Hasil penelitian menunjukkan perancangan ulang ini meningkatkan fungsionalitas dan memenuhi kebutuhan pengguna, memudahkan admin dan permohonan perizinan, serta meningkatkan kualitas antarmuka pengguna.	Penelitian yang dilakukan oleh M. Faiz Rabbani membahas terkait analisa perancangan Sistem Perizinan Online Terpadu (SEMPOLET) berbasis <i>mobile</i> dengan metode <i>Design Thinking</i> dalam aspek informatika di DPMPSTSP Kabupaten Kepulauan Meranti. Sedangkan peneliti lebih mengarah bagaimana pelayanan publik

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
- Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

				berbasis elektronik dari Sistem Perizinan Online Terpadu (SEMPOLET) di DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Meranti.
Alfhi Fusvita Cahya, Maya Puspita Dewi (2022)	Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Dalam Meningkatkan Good Governance Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukabumi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik sudah berjalan cukup baik sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 namun ada yang harus di optimalkan karena masih adanya hambatan-hambatan yang ditemui. Belum terintegrasinya kebijakan pusat dan daerah, dan masih sering terjadinya <i>server down</i> yang dapat menghambat kelancaran layanan. Salah satu upaya yang perlu dilakukan untuk mengatasi masalah ini adalah dengan menyediakan fasilitas internet dan komputer yang memadai bagi para pelaku usaha. Hal	Pada penelitian yang dilakukan oleh Alfhi Fusvita dkk ialah untuk menganalisa dan mengevaluasi Implementasi kebijakan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik dalam meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik di (DPMPTSP) Kabupaten Sukabumi yakni dengan menganalisa hambatan-hambatan dan upaya-upaya yang dapat dilakukan dalam mewujudkan implementasi kebijakan pelayanan berusaha terintegrasi secara elektronik pada DPMPTSP di Kabupaten Sukabumi. Sementara peneliti pembahasannya	

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau			ini akan memastikan mereka dapat terus mengakses layanan secara efektif meskipun ada gangguan pada server utama di dpmpstsp, menuntun para pelaku usaha untuk mendapatkan izin yang diperlukan dan melakukan sosialisasi secara online,	terkait pelaksanaan pelayanan publik berbasis elektronik yang tidak hanya pada bidang perizinan usaha saja namun juga non usaha pada Sistem Perizinan Online Terpadu (SEMPOLET) di DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Meranti.
3.	Arafat, Muamm ar, dan Ulfa (2020)	Model Pengembangan Kebijakan Pelayanan Perizinan Berbasis <i>Electronic Government</i> Di Kota Palopo	Hasil penelitian menunjukkan kebijakan model pengembangan pelayanan perizinan berbasis e-government di DPMPTSP Kota Palopo posisinya di level transaksi, meskipun demikian pada level transaksi, tetapi dukungan masyarakat pengguna layanan dalam pengembangan pelayanan berbasis <i>e-government</i> masih rendah, oleh karena itu, dengan adanya kolaborasi dan integrasi antara pemerintah, masyarakat dan stakeholder terkait dalam mengembangkan dan	Pada penelitian yang dilakukan oleh Arafat dkk yang bertujuan untuk menganalisis model kebijakan pengembangan pelayanan perizinan berbasis <i>electronic government</i> , kendala dalam penerapannya, dan menemukan model pengembangan <i>Electronic government (e-government)</i> dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan dibidang perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Layanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTSP) Kota Palopo. Sedangkan peneliti membahas terkait bagaimana

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

			<p>mengoptimalkan penggunaan <i>electronic government (e-government)</i> di lingkungan Pemerintah Kota Palopo, perlu dikembangkan model pelayanan berbasis <i>e-government</i> yang memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi secara aktif dalam proses perumusan kebijakan, tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Dengan mengimplementasikan sistem berbasis teknologi, masyarakat dapat memberikan masukan, menyampaikan aspirasi, dan berinteraksi dengan pemerintah secara lebih mudah dan efisien, mendukung transparansi serta akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan.</p>	<p>pelaksanaan pelayanan publik berbasis elektronik pada Sistem Perizinan Online Terpadu (SEMPOLET) untuk pelayanan perizinan yang ada di Kabupaten Kepulauan Meranti.</p>
4	Wildan Taufiq (2020)	Implementasi Kebijakan Publik Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Dinas	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi dari DPMPSTSP Kabupaten Bengkalis terus dilaksanakan, namun dari masyarakat masih banyak yang belum</p>	<p>Pada penelitian yang dilakukan oleh Wildan Taufiq bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan bagaimana implementasi dari kebijakan publik pelayanan</p>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis	paham untuk mengakses menggunakan aplikasi berbasis elektronik. Sistem websitenya masih banyak memerlukan penyempurnaan. Pada pelaksanaannya bahwa Dinas PTSP Bengkalis sudah memiliki SOP dalam sistem perizinan.	perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik pada DPMPTSP Kabupaten Bengkalis dan menganalisis pelaksanaan dari SOP dari sistem perizinan berusaha di dinas tersebut. Sedangkan peneliti menjelaskan tentang pelayanan publik dibidang perizinan berbasis elektronik di DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Meranti
5.	Nano Irawan (2020)	Analisis Pelaksanaan Izin Usaha Melalui Sistem <i>Online Single Submission</i> Perspektif <i>Maslahah Mursalah</i> (Studi Kasus Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas)	Hasil penelitian menjelaskan bahwa adanya PP No. 24 Tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik memberikan banyak manfaat kepada para pelaku usaha dan juga memberikan pengaruh bagi pelaksanaan izin usaha. Pelaksanaan perizinan usaha di DPMPTSP Kabupaten Banyumas berjalan dengan baik sesuai dengan SOP yang ada.	Pada penelitian yang dilakukan oleh Nano Irawan ialah bertujuan untuk menganalisis bagaimana pelaksanaan perizinan usaha dengan menggunakan sistem Online Single Submission yang dibawah kementerian investasi/BKPM yang fokus pembahasannya dalam persepektif ekonomi syariah yakni pada konsep <i>Maslahah Mursalah</i> di DPMPTSP Kabupaten Banyumas. Sementara peneliti

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## © Hak cipta milik UIN Suska Riau

## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

				membahas terkait bagaimana pelaksanaan pelayanan berbasis elektronik dalam konteks penerapan Sistem Online Terpadu (SEMPOLET) di DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Meranti.
6.	Puji Ayu Lestari, dkk (2021)	Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital ( <i>E-Government</i> ) Di Era Pandemi Covid-19	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan <i>e-government</i> masih membutuhkan pematapan serta pematangan dalam hal kualitas pelayanan dalam hal efisiensi ( <i>efficiency</i> ), kepercayaan ( <i>trust</i> ), reliabilitas ( <i>reliability</i> ), dan dukungan masyarakat ( <i>citizen support</i> ).	Pada penelitian yang dilakukan oleh Puji Ayu Lestari dkk, membahas terkait dengan tujuan utama yaitu untuk mengidentifikasi indikator kualitas dan hambatan dalam pengimplementasian <i>e-government</i> pada waktu pandemi. Sedangkan peneliti lebih membahas terkait pelayanan publik berbasis elektronik terkhusus pada website SEMPOLET di DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Meranti



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### D. Pandangan Islam

Pada sistem perizinan terdapat pihak-pihak yang terlibat yakni seperti pelaku usaha maupun non usaha dan dari pihak pemberi izin yakni pemerintah atau pejabat. Didalam Islam posisi pemerintah memiliki kedudukan yang sangat penting dan mulia. Begitupun pada sistem pelayanan publik posisi pemerintah berperan penting dalam menyediakan layanan terbaik bagi masyarakat. Setiap layanan yang disediakan dari pemerintah atau pemimpin untuk masyarakat harus berdasarkan standar operasional prosedur yang berlaku. Jadi terkait tentang pelayanan publik pada sistem perizinan terdapat standar operasional prosedur yang mengatur didalamnya, sehingga masyarakat harus mematuhi yang menjadi SOP atau kebijakan yang diambil oleh pemerintah atau pemimpin.

Beragam budaya dan agama, termasuk Islam, memiliki peran penting sebagai acuan dalam konsep bernegara. Islam hadir untuk menjadi pedoman dalam kehidupan bernegara, sehingga tercipta ketaatan terhadap ulil amri (pemerintah). Hal ini juga berhubungan erat dengan proses pelayanan perizinan dalam kegiatan masyarakat. Pada dasarnya, Islam mengatur segala tindakan yang diperbolehkan maupun yang dilarang, yang sudah dijelaskan secara jelas dalam Al-Qur'an dan Hadits (Muchlisin, 2022).

Aturan terkait pelayanan perizinan harus sesuai pada prinsip-prinsip Islam. Dalam konsep pelayanan perizinan menurut Islam, keputusan untuk memberikan izin lebih condong kepada kebijakan ulil amri atau seorang pemimpin yang menentukan perizinan apa saja yang akan disetujui. Keputusan itu harus mematuhi aturan dan ketentuan yang berlaku. Oleh karena itu, penelitian ini akan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

membahas kaidah hukum Islam dalam konteks pelayanan publik, khususnya dalam sistem perizinan.

Dampak dari penyerahan urusan, wewenang, atau desentralisasi dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah menciptakan berbagai jenis perizinan seperti izin usaha maupun non usaha seperti izin praktik, izin Pendidikan dasar dan non formal, izin Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), dan perizinan lainnya. Berbagai perizinan ini berkaitan erat dengan penggunaan dan pemanfaatan ruang ataupun dalam pengadaan praktik kesehatan. Misalnya, Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) yang akan diberikan oleh pemerintah yakni untuk mengatur penggunaan tanah, dan diperlukan untuk mendirikan bangunan. Permohonan perizinan diajukan kepada instansi berwenang yang akan memberikan keputusan atas permohonan tersebut, seperti di daerah Kabupaten Kepulauan Meranti yakni permohonan perizinan diajukan di DPMPSTSP Kabupaten Kepulauan Meranti.

Secara umum, tujuan dan fungsi perizinan adalah untuk mengatur dan mengendalikan wewenang atau kekuasaan pemerintah dalam berbagai aspek kegiatan masyarakat. Dengan pedoman yang ada dan yang harus diikuti oleh pejabat terkait maupun pihak yang diberi kewenangan. Didalam Islam, setiap umatnya diwajibkan untuk patuh kepada Allah Swt, Rasul-Nya, serta ulil amri atau pemimpin. Hal itu juga berlaku didalam dunia pelayanan publik pada sistem perizinan, seperti membuka tempat makan atau jenis non usaha lainnya yang memerlukan surat izin dari dinas terkait yang harus diperoleh dengan memenuhi persyaratan dan prosedur yang telah ditetapkan. Hal tersebut bertujuan agar setiap pelaku usaha dan non usaha ataupun yang ingin melakukan perizinan agar bisa

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mematuhi aturan pemerintah dan mengamalkan sesuai apa yang diajarkan didalam Islam yakni yang menekankan ketaatan kepada pemimpin.

Pada hukum Islam, Sistem pelayanan perizinan termasuk dalam *al-ahkam as-sulthaniyah*, yang membahas tentang kewenangan kepala negara, pemerintah pusat, pemerintah daerah, tentara, pajak, dan aspek lainnya. Berdasarkan Al-Qur'an dan As-Sunnah, hukum Islam menawarkan sistem keadilan yang khas, yang berbeda dari sistem hukum lainnya, dengan prinsip-prinsip yang mengutamakan kesejahteraan umat dan keadilan sosial. Namun, penerimaan hukum Islam oleh para ahli hukum bervariasi, dengan ada yang sebagian menolak dan berusaha mendiskreditkannya dan ada sebagian yang menerima. Pengajuan atau pengurusan terkait sistem perizinan dalam hukum Islam dikembalikan pada prinsip dasar yaitu ketaatan kepada Allah dan Rasul-Nya, yang terkait dengan kepatuhan kepada pemimpin.

Mematuhi pemimpin mengharuskan pelaku usaha maupun non usaha untuk memperoleh perizinan dari dinas harus melalui tahapan persyaratan yang berlaku dalam pengurusan perizinan. Langkah ini diambil untuk mematuhi peraturan pemerintah dan menjalankan ajaran Islam yang menekankan ketaatan kepada pemimpin. Dalam perspektif Islam, kepemimpinan merupakan suatu amanah dan tanggungjawab yang harus dijalankan dengan sebaik-baiknya, bukan hanya kepada masyarakat tetapi juga kepada Allah SWT di akhirat. Kepemimpinan bukanlah sebuah kesenangan, melainkan tanggungjawab besar yang wajib ditunaikan sesuai dengan prinsip-prinsip hukum Islam.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayanan publik sebagai bentuk amanah dan tanggung jawab dari seorang pemimpin yang akan dipertanggungjawabkan diakhirat kelak, sesuai pada HR. Bukhari dan Muslim yakni.

*“Setiap orang adalah pemimpin dan setiap pemimpin akan dimintai pertanggungjawaban atas kepemimpinannya” (HR. Bukhari dan Muslim).*

Demikian juga terkait ketaatan rakyat kepada pemimpinannya sebagai bentuk penghormatan kepada pemimpin dalam konteks kebaikan sesuai dalam al-Qur’an surat An-Nisa’ ayat 59 yaitu:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِيَ الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا □

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya. (Q.S. AnNisa’:59).*

Ayat tersebut menegaskan bahwa orang-orang beriman wajib taat sepenuhnya kepada Allah dan Rasul-Nya, dengan mengamalkan Al-Qur'an dan Sunnah Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam. Ketaatan kepada pemimpin (ulil amri) juga diwajibkan, selama perintah mereka tidak bertentangan dengan hukum Allah dan Rasul-Nya. Namun, jika pemimpin memberikan instruksi yang bertentangan dengan Al-Qur'an dan Sunnah atau mengajak kepada perbuatan maksiat terhadap Allah, maka ketaatan tersebut tidak lagi diwajibkan.

*“Wahai sekalian manusia, bertakwalah kepada Allah meskipun kalian dipimpin oleh hamba sahaya dari habasyi, dengar dan taatilah dia selama memimpin kalian dengan kitabullah.” (HR. Tirmidzi, No. 1706).*

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Seorang pemimpin (imam) mewajibkan warganya untuk mendapatkan pelayanan perizinan baik usaha maupun non usaha demi mencapai kesejahteraan masyarakat. Pajak yang diperoleh dari perizinan tersebut akan dipruntukkan kembali kepada masyarakat berbentuk manfaat. Pelayanan perizinan memberikan berbagai keuntungan bagi masyarakat dan pemerintah. Bagi pelaku usaha maupun non usaha, memiliki izin memberikan rasa aman karena usahanya ataupun non usahanya telah sesuai dengan peraturan yang berlaku, serta melindungi mereka dari gangguan pihak-pihak tidak bertanggung jawab seperti preman atau demonstrasi. Teruntuk pemerintah, biaya perizinan dan pajak, seperti pajak restoran, merupakan salah satu sumber pendapatan vital bagi daerah. Pendapatan ini digunakan untuk pembangunan dan peningkatan fasilitas, memberikan manfaat langsung kepada masyarakat.

#### E. Definisi Konsep

Konsep penelitian adalah kesatuan pemahaman mengenai suatu topik atau masalah yang perlu dirumuskan dengan jelas. Dalam merumuskan pengertian ini, penting untuk menjelaskan sesuai dengan maksud peneliti dalam penggunaannya. Konsistensi dalam penggunaan konsep tersebut sangat diperlukan.

Pelayanan publik merupakan seluruh bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik, yang menjadi tanggung jawab pemerintah atau instansi pemerintahan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Mencakup pengelolaan *input* yang akan menghasilkan *output* atau *outcomes* yang bermanfaat bagi masyarakat.

Perizinan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diperoleh dari pemerintah. Sebagai bentuk penerapan dengan adanya perkembangan teknologi dan informasi, bentuk inovasi pelayanan publik sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan publik yang prima untuk masyarakat. Salah satunya pada bidang perizinan dalam pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Meranti yang memanfaatkan inovasi pelayanan publik dengan adanya Sistem Perizinan Online Terpadu (SEMPOLET).

## F. Konsep Operasional

**Tabel 2. 2**  
**Konsep Operasional**

Variable	Indikator	Sub Indikator
Metode Electronic Government Service Quality (E-GovQual) dalam menilai pelayanan publik berbasis elektronik (e-government) oleh (Xenia Papadomichelaki dan Gregoris Mentzas, 2009)	Efisiensi ( <i>Efficiency</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemudahan penggunaan website atau aplikasi meliputi desain halaman yang mudah dibaca dan dipahami.</li> <li>2. Sistem navigasi yang efisien meliputi tata letak dan fitur-fitur yang mendukung masyarakat untuk menjelajahi dan berinteraksi dengan konten didalam website.</li> <li>3. Kualitas informasi yang terperinci jelas dan terkini</li> </ol>
	Kepercayaan ( <i>Trust</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terjaganya Privasi pengguna yang dapat dilakukan dengan perlindungan informasi pribadi, mengarsipkan data pribadi secara aman dan memberikan persetujuan yang terinformasi.</li> <li>2. Keamanan yang meliputi memberikan perlindungan</li> </ol>

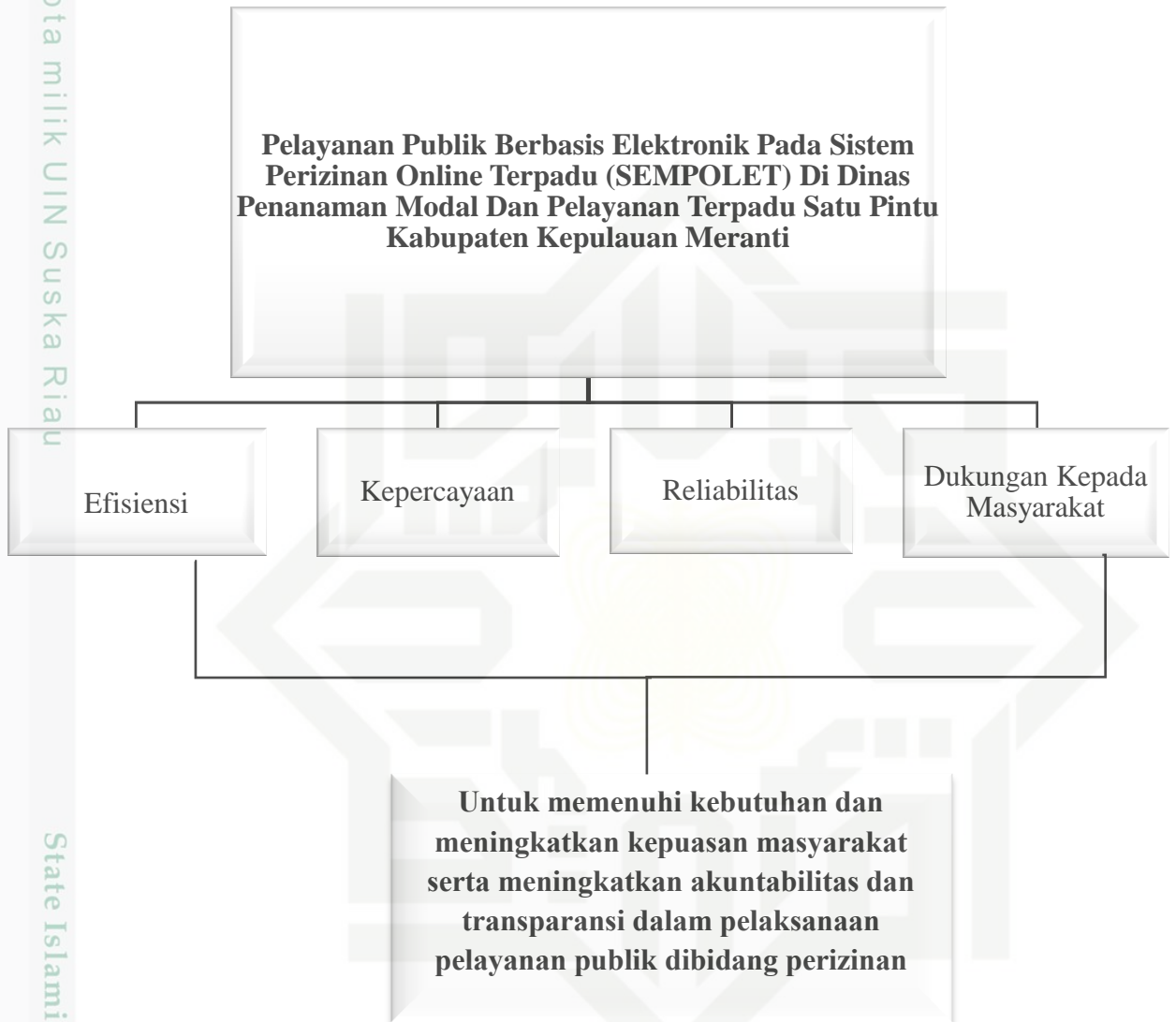
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	<p>kepada pengguna layanan website dari berbagai risiko bahaya seperti penipuan dsb.</p> <p>3. Keterbukaan informasi didalam website/aplikasi SEMPOLET</p>
Reliabilitas ( <i>Reliability</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemampuan website untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat, konsisten dan tepat waktu</li> <li>2. Aksesibilitas situs (kemudahan untuk penyandang disabilitas dalam menggunakan website)</li> <li>3. Kecepatan memuat dalam sebuah website (bisa diakses setiap saat tanpa ada kendala jaringan maupun server situsnya)</li> </ol>
Dukungan Kepada Masyarakat ( <i>Citizen Support</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pedoman yang mudah digunakan</li> <li>2. Tersedianya halaman bantuan (aduan) dan panduan dalam menerima pelayanan perizinan di Website/Aplikasi SEMPOLET.</li> <li>3. Respon cepat terhadap pertanyaan dari penerima layanan</li> </ol>

## G. Kerangka Berpikir



Metode (E-GovQual) dalam menilai pelayanan publik berbasis elektronik oleh (Xenia Papadomichelaki dan Gregoris Mentzas, 2009)

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2013), penelitian kualitatif berlandaskan pada filosofi atau filsafat yang digunakan untuk meneliti kondisi ilmiah (eksperimen), di mana peneliti berfungsi sebagai instrumen dan teknik pengumpulan data serta analisis yang lebih menekankan pada pemahaman makna.

Metode deskriptif adalah upaya untuk mencari fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, termasuk sistem dan prosedur yang berlaku serta situasi tertentu, seperti hubungan kegiatan, sikap, pandangan, dan dampak suatu fenomena. Selain itu penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara akurat sifat-sifat individu, keadaan, gejala, atau kelompok dalam masyarakat.

#### B. Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Meranti karena menemukan permasalahan yang relevan dengan topik yang diteliti. Penulis tertarik untuk meneliti tempat tersebut karena adanya isu yang berkaitan dengan pelayanan publik berbasis elektronik. Objek penelitian yang ingin diteliti adalah Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Pada Sistem Perizinan Online Terpadu (SEMPOLET)

di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Meranti.

### C. Jenis dan Sumber Data

Terdapat dua jenis data yakni data kuantitatif dan data kualitatif. Namun pada penelitian ini peneliti lebih berfokus pada data kualitatif dalam melakukan analisis. Menurut Moleong (2017), data kualitatif merupakan sumber utama dalam penelitian kualitatif yang dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi (Moleong, 2017). Begitupun sumber data yang digunakan terdapat dua jenis sumber data yakni sebagai berikut :

#### 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber pertama, seperti wawancara atau pengisian kuesioner. Data ini dikumpulkan langsung dari informan dan kemudian diolah oleh peneliti. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara dengan kepala dinas DPMPSTP, kepala bidang perizinan, kepala seksi bidang pengaduan dan informasi layanan serta beberapa masyarakat yang menggunakan layanan perizinan.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak diperoleh secara langsung oleh pengumpul data, melainkan melalui perantara atau dokumen. Sumber data sekunder berfungsi untuk melengkapi data yang diperoleh dari data primer (Sugiyono, 2013).

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Agar pelaksanaan penelitian berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan, peneliti perlu mengumpulkan berbagai informasi, data, dan keterangan yang didasarkan pada fakta-fakta yang ada di lokasi penelitian.

##### 1. Observasi (Pengamatan)

Sutrisno Hadi (1986) dalam buku Prof. Dr. Sugiyono yakni dijelaskan bahwa observasi merupakan sebuah proses yang kompleks, yang melibatkan berbagai aspek biologis dan psikologis. Di antara aspek terpenting dalam observasi adalah proses pengamatan dan ingatan. Pada metode pengumpulan data ini merupakan pengamatan yang dilakukan secara kompleks dan menyeluruh dengan turun secara langsung ke tempat penelitian yaitu di DPMPSTSP Kabupaten Kepulauan Meranti terkait tentang bagaimana pelayanan publik berbasis elektronik terkhusus pada Sistem Perizinan Online Terpadu (SEMPOLET).

##### 2. Wawancara (*Interview*)

Menurut Sutrisno Hadi (1986), terdapat beberapa asumsi dasar yang perlu dipegang oleh peneliti saat menggunakan metode wawancara dan kuesioner (angket), yaitu:

- a) Bahwa subjek (responden) merupakan individu yang paling memahami dirinya sendiri
- b) Informasi yang diberikan oleh responden kepada peneliti dianggap benar dan dapat dipercaya.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c) Interpretasi responden terhadap pertanyaan yang diajukan diharapkan sesuai dengan maksud yang dimaksudkan oleh peneliti.

Pada teknik wawancara/*Interview* ialah dengan peneliti melakukan wawancara secara terstruktur ataupun tidak terstruktur dengan menyusun pertanyaan-pertanyaan terkait pembahasan dari penelitian dan kemudian akan ditanyakan kepada informan penelitian. Dari hasil wawancara tersebut peneliti akan menarik kesimpulan yang akan menjadi data atau informasi dalam sebuah penelitian.

### 3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan metode pengambilan data dengan memanfaatkan bahan tertulis yang diterbitkan oleh lembaga yang menjadi subjek penelitian. Teknik ini merupakan salah satu cara dalam pengumpulan data untuk penelitian sosial, terutama untuk mencari data historis, dan menjadi elemen penting dalam penelitian kualitatif. Dokumentasi dalam penelitian ini akan diperoleh dari lokasi penelitian, yaitu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Meranti, berupa dokumen, arsip, dan foto yang mendukung proses penelitian.

### E. Informan Penelitian

Informan kunci atau informan penelitian adalah individu yang dijadikan sumber informasi untuk memberikan gambaran mengenai situasi dan kondisi latar penelitian. Mereka adalah orang-orang yang memiliki pemahaman mendalam tentang permasalahan yang sedang diteliti. Jadi informan merupakan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syaif Kasim Riau

alat untuk mendapatkan informasi yang akan diteliti. Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah *Purposive Sampling*, karena pemilihan informan didasarkan pada kriteria tertentu yang sesuai dengan kebutuhan penelitian, yang mana informan dipilih berdasarkan peran dan relevansi mereka terhadap topik penelitian.

**Tabel 3. 1**  
**Informan Penelitian**

No.	Informan Penelitian	Jumlah	Ket
1.	Kepala dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu	1	<i>Key Informan</i>
2.	Kasi bidang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu (Back Office)	1	Informan
3.	Staff bidang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu (Front Office)	1	Informan
4.	Masyarakat penerima pelayanan perizinan	5	Informan

#### F. Teknik Analisa Data

Menurut Bogdan (dalam Sugiyono, 2013), analisis data adalah proses mengumpulkan dan menyusun data secara sistematis, yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan berbagai sumber lainnya. Proses ini bertujuan agar data lebih mudah dipahami dan hasilnya dapat disampaikan kepada orang

lain. Analisis data melibatkan langkah-langkah seperti mengorganisasikan data, membagi data ke dalam unit-unit tertentu, mensintesis informasi, menyusun pola, menentukan hal-hal penting untuk dipelajari, dan menarik kesimpulan yang dapat disampaikan kepada pihak lain.

### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan proses pada analisis data yang didalamnya terdapat pemilihan, pengelompokan, pengorganisasian, dan pembuangan data yang tidak relevan untuk menyaring dan memperjelas informasi. Tujuannya adalah agar data yang tersisa bisa diolah lebih lanjut untuk menghasilkan dan memverifikasi kesimpulan akhir. Mereduksi data berarti memilah kembali data yang paling relevan untuk dapat berperan dalam mengungkapkan permasalahan dalam sebuah penelitian. Oleh sebab itu, reduksi data sangat diperlukan dalam memudahkan bagi peneliti sendiri.

### 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah tahap reduksi data selesai dilakukan, langkah berikutnya adalah menyajikan data. Penyajian data merupakan suatu kegiatan penting dalam penyusunan hasil penelitian untuk memastikan pemahaman dan analisis yang sesuai dengan tujuan yang dimaksud. Penyajian data perlu disederhanakan dan dijelaskan dengan baik agar dapat dengan mudah dipahami. Pada penyajian data, seluruh data hasil dari wawancara maupun observasi akan diolah sesuai teori yang dipaparkan sebelumnya agar bisa menjawab keseluruhan dari pertanyaan pada rumusan masalah.

### 3. Penarikan Kesimpulan (*conclusion Drawing*)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Penarikan kesimpulan ialah langkah akhir dalam metode analisis data, yang dilakukan dalam bentuk verifikasi atau proses menyimpulkan hasil penelitian.

Kesimpulan awal dalam penelitian bersifat sementara dan dapat mengalami perubahan seiring dengan proses pengumpulan data yang berkelanjutan. Untuk menjamin kredibilitas dari kesimpulan tersebut, peneliti perlu memperoleh bukti-bukti yang sah dan konsisten selama tahap lanjutan dalam pengumpulan data. Bila kesimpulan awal tersebut didukung oleh data yang kuat dan tidak bertentangan, maka kesimpulan tersebut dapat dinyatakan memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi.

Namun demikian, dalam pendekatan kualitatif, kesimpulan tidak selalu mampu memberikan jawaban yang pasti terhadap rumusan masalah, karena sifatnya yang lentur dan berkembang sesuai dengan dinamika temuan di lapangan. Proses penelitian kualitatif sering kali menghasilkan wawasan baru, baik berupa penjelasan yang lebih tajam terhadap objek yang semula kurang jelas, relasi antar elemen yang baru teridentifikasi, hipotesis sementara, maupun kontribusi terhadap pengembangan teori baru. Hasil penelitian kualitatif dapat berupa deskripsi yang mengungkap hal-hal yang sebelumnya tidak diketahui atau tidak jelas, serta dapat membantu membangun hipotesis atau teori yang relevan dalam konteks penelitian tersebut (Abdussamad, 2021:162)



## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Kabupaten Kepulauan Meranti

Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan salah satu kabupaten yang terletak di Provinsi Riau, Indonesia, dengan pusat pemerintahan berada di Selatpanjang. Wilayah kabupaten ini meliputi sejumlah pulau, antara lain Pulau Tebing Tinggi, Pulau Padang, Pulau Merbau, Pulau Rangsang, Pulau Topan, Pulau Manggung, Pulau Panjang, Pulau Jadi, Pulau Setahun, Pulau Tiga, Pulau Baru, Pulau Paning, Pulau Dedap, Pulau Barembang, dan Pulau Burung. Nama "Meranti" sendiri berasal dari gabungan nama tiga pulau utama, yaitu Pulau Merbau, Pulau Rangsang, dan Pulau Tebing Tinggi.

Pembentukan Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan pemekaran dari Kabupaten Bengkalis yang dipecah menjadi dua pada tanggal 19 Desember 2008. Kabupaten Kepulauan Meranti berdiri berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2009, disahkan pada tanggal 16 Januari 2009. Pulau dan lautan yang membentuk Kabupaten Kepulauan Meranti memiliki luas total 3.714,19 km<sup>2</sup>. Kabupaten Kepulauan Meranti terdiri atas 9 kecamatan dengan total 101 desa dan kelurahan. Sebagian besar penduduknya menggantungkan hidup dari sektor pertanian dan kelautan, seperti pengolahan sagu, perkebunan karet dan pinang, peternakan, serta menjadi nelayan.

#### 1. Letak geografis Kabupaten kepulauan meranti

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Kabupaten Kepulauan Meranti memiliki lokasi geografis yang strategis karena letaknya sangat dekat dengan negara tetangga seperti Singapura dan Malaysia. Secara koordinat, wilayah ini berada di antara  $0^{\circ} 42' 30''$  hingga  $1^{\circ} 28' 0''$  Lintang Utara dan  $102^{\circ} 12' 0''$  hingga  $103^{\circ} 10' 0''$  Bujur Timur. Kabupaten ini terletak di pesisir timur Pulau Sumatera, yang memiliki garis pantai menghadap langsung ke negara-negara tetangga dan termasuk dalam kawasan Segitiga Pertumbuhan Ekonomi Indonesia-Malaysia-Singapura (IMS-GT). Selain itu, wilayah ini juga berperan sebagai daerah hinterland bagi kawasan Perdagangan Bebas (Free Trade Zone/FTZ) Batam–Tanjung Balai Karimun.

Adapun batas administratif Kabupaten Kepulauan Meranti adalah sebagai berikut:

- a. Bagian utara Kepulauan Meranti berbatasan dengan Selat Malaka dan Kabupaten Bengkalis
  - b. bagian selatan berbatasan dengan Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
  - c. Bagian barat berbatasan dengan Kabupaten Bengkalis
  - d. Bagian timur berbatasan dengan Kabupaten Karimun, Provinsi Kepulauan Riau
2. Visi dan Misi Kabupaten Kepulauan Meranti
- a. Visi Kabupaten Kepulauan Meranti ialah “Menjadikan Kabupaten Kepulauan Meranti Unggul, Agamis, dan Sejahtera”. Sedangkan misi nya adalah:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- a. Memperkuat Tata Kelola Pemerintahan yang Baik, Bersih, Transparan, Bertanggung Jawab Serta Pelayanan Urusan Masyarakat yang Mudah dan Nyaman
- b. Peningkatan dan Pemerataan Infrastruktur di Wilayah Kabupaten Kepulauan Meranti dengan Memperhatikan Kelestarian Lingkungan
- c. Memperkuat Sarana Prasarana Transportasi Laut dan Darat Antar Pulau Dalam Daerah, Luar Daerah dan Lintas Perbatasan
- d. Memperkuat Mutu dan Jaminan Pendidikan Sesuai Kebutuhan Industri Birokrasi dan Kewirausahaan
- e. Meningkatkan Jangkauan dan Layanan Jaminan Kesehatan, Ketenagakerjaan dan Perlindungan Masyarakat
- f. Meningkatkan Sektor Ekonomi Pertanian, Perkebunan, Perikanan, Ekonomi Kreatif Dan UMKM, Melalui Pemberdayaan dan Kemandirian Usaha
- g. Meningkatkan Pengamalan Nilai Keagamaan dan Semangat Persatuan Masyarakat Melalui Kerjasama dan Gotong Royong
- h. Meningkatkan Peran Serta Masyarakat Dalam Pengambilan Arah Kebijakan dan Pembangunan Sumber Daya Manusia (website pemkab meranti) <https://merantikab.go.id/>

## **B. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Meranti**

Organisasi perangkat daerah yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu di Kabupaten Kepulauan Meranti adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Nomor 09 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Selain itu, pelaksanaan tugas DPMPTSP juga mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal serta Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Terpadu Satu Pintu di sektor penanaman modal.

DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Meranti memiliki tanggung jawab utama dalam menangani urusan pemerintahan yang berkaitan dengan penanaman modal dan pelayanan perizinan melalui sistem satu pintu, sesuai dengan ketentuan dalam peraturan yang berlaku. Forum Penyedia Pelayanan Perizinan Terpadu di kabupaten ini bertindak sebagai wadah pelayanan terpadu satu pintu dan urusan penanaman modal.

Diharapkan, DPMPTSP mampu memberikan layanan yang cepat, tepat, sederhana, transparan, dan sah secara hukum. Dalam skenario yang ideal, proses perizinan dapat dipersingkat semaksimal mungkin dengan tetap menjaga kualitas pelayanan yang prima. Penerapan manajemen administrasi berbasis teknologi informasi juga menjadi kunci untuk menciptakan sistem yang efisien dan berkelanjutan, di mana data hanya perlu dimasukkan satu kali dalam proses pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **1. Visi Dan Misi Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti.**

- a) Visi Realisasi layanan investasi dan perizinan yang hemat waktu dan tenaga kerja, mudah digunakan, dan dengan harga terbuka.
- b) Misi
  - 1) Peningkatan kualitas sumber daya manusia profesional terkait penanaman modal, perizinan, dan nonperizinan.
  - 2) Dengan mudah, akurat, mudah, dan transparan meningkatkan kualitas layanan.
  - 3) Mengembangkan prospek kelas satu berdasarkan bahan yang bersumber secara berkelanjutan di area tersebut.
  - 4) Pelayanan terkait perizinan dan nonperizinan meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam pembangunan.
  - 5) Pembangunan lingkungan yang ramah bagi investor dan penambahan lapangan kerja baru akan meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD).
  - 6) Menindaklanjuti perintah bupati di Kepulauan Meranti.

## **2. Tugas Dan Fungsi Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Meranti.**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan salah satu unsur dalam struktur pemerintahan daerah yang berfungsi menyelenggarakan urusan pemerintahan kabupaten. Pembentukan serta struktur organisasi dinas ini mengacu pada Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Nomor 5 Tahun 2021 tentang

Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Sementara itu, ketentuan mengenai kedudukan, struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi, serta tata kerja DPMPTSP diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati Kepulauan Meranti Nomor 95 Tahun 2021.

Penyelenggaraan layanan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu disusun sebagai berikut dengan pembagian tanggung jawab dan peran yang jelas untuk setiap bagian yang terlibat.

**a) Kepala Dinas**

- 1) Kepala DPMPTSP bertugas membantu bupati dalam kegiatan pemerintahan, termasuk penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, serta kewenangan daerah kabupaten.
- 2) Tugas dan tanggung jawab pelayanan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan oleh kepala kantor, yang bertanggung jawab untuk merumuskan dan menegakkan kebijakan, melakukan evaluasi dan membuat laporan, mengelola operasi, dan melakukan tugas lain yang diberikan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

**b) Sekretaris**

- 1) Sekretaris bertanggung jawab untuk mengelola segala sesuatu mulai dari pengembangan dan implementasi kebijakan hingga masalah kepegawaian, desain dan analisis program, dan penyebaran data yang relevan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tanggung jawab utama sekretaris meliputi:

- 1) Buat strategi yang dapat ditindaklanjuti yang dipandu oleh undang-undang yang relevan.
- 2) Buat strategi dan jadwal untuk pekerjaan kesekretariatan.
- 3) Menyelenggarakan pelayanan kesekretariatan umum, kepegawaian, program, keuangan, dan peralatan.
- 4) Melakukan pengawasan keuangan dengan meninjau laporan akuntan untuk memastikan pengeluaran yang dianggarkan terpenuhi.
- 5) Mengkoordinasikan perencanaan, penyusun, evaluator, dan pelapor yang bertanggung jawab atas tindakan resmi.
- 6) Tawarkan masukan dan saran kepada kepala layanan tentang langkah selanjutnya yang diperlukan dalam bidang keahlian mereka.
- 7) Selesaikan tanggung jawab lain yang ditugaskan seperti yang diarahkan oleh atasan. Struktur internal sekretariat terdiri dari:

**1) Sub Bagian Umum, Kepegawaian Dan Program**

Bagian umum, kepegawaian, dan program bertanggung jawab dalam menyiapkan bahan perencanaan, program, kebijakan, pengendalian, pemantauan, dan evaluasi, serta pelaporan sesuai ketentuan yang berlaku, serta pelayanan di bagian umum dan kepegawaian melalui penyelenggaraan surat menyurat, kearsipan, urusan kehumasan, dan melakukan beberapa tugas kesekretariatan.

Tugas, personel, dan inisiatif yang sering ditugaskan ke subbagian meliputi:

- (b) Dengan menggunakan informasi dari kegiatan tahun sebelumnya dan sumber data lain yang tersedia, merencanakan pekerjaan sub-bagian

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

program umum dan kepegawaian yang akan datang alhasil dapat diselenggarakan sejalan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- (c) Mengumpulkan dan meneliti sumber daya kebijakan teknis terkait penyusunan program, urusan umum, dan kepegawaian, seperti undang-undang, peraturan, pedoman, petunjuk teknis, dan bacaan relevan lainnya.
- (d) Mencari, mengumpulkan, mengatur, mengolah, dan mengevaluasi data dan informasi yang berkaitan dengan tugas masing-masing bagian program, umum, dan kepegawaian.
- (e) melacak isu-isu yang muncul saat bekerja pada tugas-tugas Programming, General Affairs, dan Kepegawaian yang ditugaskan, dan memiliki sumber daya yang diperlukan siap untuk menghadapinya.
- (f) Mengumpulkan informasi yang diperlukan untuk menyusun pengembangan program, urusan umum, dan kebijakan terkait kepegawaian, pedoman, dan petunjuk teknis.
- (g) Bekerja sama dengan departemen dan industri sejenis.
- (h) Laporan pertanggungjawaban (LPJ), RENSTRA, dan laporan pertanggungjawaban kinerja instansi pemerintah (LAKIP) adalah beberapa dokumen yang perlu disusun dan dikoordinasikan setiap tahun.
- (i) Memfasilitasi administrasi program dan masalah administrasi yang lebih baik melalui koordinasi dan konsultasi dengan entitas yang tepat.
- (j) Menyelenggarakan dan mendistribusikan surat masuk dan surat keluar sejalan terhadap kebutuhan dan kepentingan pengirim dan penerima.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- (k) Sebagai perencana kebutuhan pegawai sejalan terhadap kebutuhan kantor, mengkaji saran untuk menanyakan formasi pegawai di lingkungan dinas dan membuat pedoman pembuatan formasi pegawai.
- (l) Menyimpan catatan bisnis resmi dan memelihara perpustakaan/arsip.
- (m) Menjaga kebersihan, memastikan kantor bersih dan aman, serta menjaga estetika tempat kerja.
- (n) Melaksanakan dan merencanakan sarana pertemuan, silaturahmi, dan upacara, serta melaksanakan kegiatan keprotokolan dan prosedur administrasi perjalanan dinas pegawai sesuai petunjuk atasan.
- (o) Melaksanakan tanggung jawab di bidang legislasi, manajemen, dan penyuluhan publik.
- (p) Tawarkan saran dan rekomendasi sekretaris tentang apa yang harus dilakukan dalam menjalankan tugas.
- (q) Berdasarkan tindakan yang telah diselesaikan, susun laporan yang merinci bagaimana sub-bagian pemrograman, umum, dan kepegawaian diimplementasikan untuk digunakan sebagai masukan bagi atasan.
- (r) Menyimpan catatan bisnis resmi dan memelihara perpustakaan/arsip.
- (s) Melaksanakan tugas tambahan yang diberikan oleh Sekretaris, baik secara tertulis maupun lisan, yang berada dalam lingkup pekerjaannya dan diperlukan untuk kelancaran operasional Sekretariat.

## 2) Kelompok jabatan fungsional

Di departemen keuangan dan peralatan, pekerjaan kelompok fungsional bertanggung jawab untuk menyusun dokumen panduan, kebijakan, pedoman,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

dan instruksi teknis yang sejalan terhadap peraturan, dan menyediakan layanan terkait. Tanggung jawab kelompok meliputi:

- (a) Untuk melaksanakan operasi sejalan terhadap peraturan dan ketentuan yang ditetapkan, perlu merencanakan kegiatan keuangan dan peralatan dengan menggunakan data dari kegiatan tahun sebelumnya dan sumber data yang ada sebagai bahan.
- (b) Pelajari semua yang Anda bisa tentang sub bidang keuangan dan peralatan dengan mengumpulkan dan mempelajari undang-undang dan peraturan kebijakan teknis yang relevan, pedoman, dan instruksi teknis.
- (c) Menggunakan data dan informasi yang berkaitan dengan tanggung jawab subbagian keuangan dan perlengkapan sebagai kerangka/pedoman untuk menyusun rencana kegiatan dengan secara aktif mencari, mengumpulkan, menyusun, dan menganalisisnya.
- (d) Persiapkan sumber daya untuk pemecahan masalah dengan membuat inventarisasi masalah yang terkait dengan aktivitas yang melibatkan keuangan dan peralatan.
- (e) Memberikan rekomendasi kepada sekretaris untuk jabatan penyimpan barang, pengelola barang, dan pembantu pengelola barang.
- (f) Bertindak sebagai pengawas dengan mengendalikan dan menilai pekerjaan Bendahara Pengeluaran, Pembantu Bendahara Pengeluaran, Pengelola Barang, dan Pembantu Pengelola Barang.
- (g) Kumpulkan informasi dan sumber daya yang diperlukan untuk membuat strategi kebutuhan produk.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- (h) Mengadministrasikan petunjuk penerapan standar manajemen keuangan dan aset
- (i) Mengawasi pembuatan kartu inventaris (KIB) dan kartu inventaris kamar (KIR) serta pengambilan inventaris barang.
- (j) Mengelola administrasi keuangan organisasi, yang meliputi pembayaran gaji dan tunjangan kepada karyawan, pembagian insentif untuk pekerjaan sukarela yang dilakukan oleh pegawai pemerintah, rekomendasi kenaikan gaji secara teratur, dan penyusunan catatan akuntansi, laporan pertanggungjawaban keuangan (LPJ), evaluasi, dan laporan efektivitas seluruh belanja dinas.
- (k) Menyiapkan perabot kantor, inventaris, dan langkah-langkah keamanan; menindaklanjuti LHP.
- (l) Tawarkan saran dan rekomendasi sekretaris untuk membantu menginformasikan keputusan kebijakan di masa depan.
- (m) Membuat laporan pertanggungjawaban yang merinci hasil penyelesaian tugas uang dan peralatan.
- (n) Menyelesaikan tugas tambahan, tertulis atau lisan, yang ditugaskan oleh sekretaris dalam lingkup tanggung jawab seseorang di sekretariat.

#### c) Kelompok jabatan fungsional substansi penanaman modal

Pejabat fungsional melapor langsung kepada kepala badan dan bertugas mengkoordinasikan pekerjaan gugus fungsi substansi penanaman modal di bidang-bidang seperti perencanaan, pengkajian, koordinasi, pembinaan, fasilitasi, dan pengendalian penyelenggaraan penanaman modal lingkup daerah

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan pertimbangan diberikan kepada dunia usaha, wilayah, deregulasi, dan pemberdayaan.

Berikut ini adalah contoh tanggung jawab kelompok fungsional substansi investasi:

- 1) Periksa sektor bisnis regional dan berikan strategi regional untuk pertumbuhan umum, strategis, dan investasi.
- 2) Deregulasi investasi daerah dan persiapan serta kajian kebijakan
- 3) Pengembangan potensi dan peluang investasi daerah melalui investasi dalam pemberdayaan badan usaha, termasuk perluasan kerjasama daerah dan daya saing investasi.
- 4) Perumusan dan pengembangan kebijakan dan strategi promosi investasi daerah.
- 5) Menyelenggarakan inisiatif domestik dan internasional untuk mendorong investasi.
- 6) Mempersiapkan sumber daya, infrastruktur, dan produk untuk menarik investor.
- 7) Pemantauan realisasi investasi oleh industri dan geografi sedang diberlakukan.
- 8) Penerapan pembinaan, bantuan dalam menyelesaikan masalah investasi, dan akses ke penasihat hukum.
- 9) Representasi hukum dan penetapan prosedur untuk pemantauan dan penegakan tanggung jawab kepatuhan perusahaan investasi.
- 10) Pembangunan sistem data investasi, pemeliharaan, dan administrasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 11) Pengembangan iklim investasi dalam konteks daerah melalui perancangan, pendelegasian, dan implementasi iklim investasi berbasis sektor usaha.
- 12) Badan usaha harus dikembangkan melalui aliansi kompetitif berdasarkan bidang usaha dan wilayah, dengan tujuan meningkatkan potensi daerah dan prospek investasi.
- 13) Penulisan laporan investasi teknologi informasi (elektronik), pengembangan iklim, promosi, pembinaan, pengendalian, penyelenggaraan, pengaduan, dan pengawasan sejalan terhadap persyaratan hukum.

**1) Seksi pelayanan perizinan dan non perizinan**

Bagian Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan bertanggung jawab untuk:

memeriksa dokumen/berkas permohonan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, mengevaluasi dan menerbitkan Dokumen Perizinan dan Non Perizinan, serta merencanakan, melaksanakan, memverifikasi, mengidentifikasi, mengkoordinasikan, memvalidasi, dan memproses penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan. Tugas bagian pelayanan perizinan dan nonperizinan meliputi:

- (a) Membuat persiapan untuk peluncuran penawaran berlisensi dan tidak berlisensi.
- (b) Memberikan pelayanan baik penyelenggaraan perizinan maupun non perizinan.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- (c) Menangani peluncuran layanan yang membutuhkan dan tidak memerlukan lisensi.
- (d) Lihat file dan kertas untuk pekerjaan terkait lisensi dan non-lisensi.
- (e) Periksa apakah layanan perizinan dan nonperizinan telah diterapkan.
- (f) Tentukan layanan mana yang memerlukan lisensi dan mana yang tidak.
- (g) Mengelola peluncuran penawaran berlisensi dan tidak berlisensi secara bersamaan.
- (h) Verifikasi implementasi layanan perizinan dan nonperizinan.
- (i) Merancang sistem pengelolaan pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- (j) Membuat dan menilai laporan tentang perkembangan inisiatif layanan perizinan dan nonperizinan.
- (k) Pelayanan yang berkaitan dengan administrasi perizinan dan nonperizinan.
- (l) Menyediakan dokumen legal untuk layanan perizinan dan non-perizinan.
- (m) Melaksanakan tugas tambahan yang diberikan oleh Direktur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.

#### 2) Seksi pengaduan, pelaporan, dan peningkatan layanan

Untuk memastikan kepatuhan terhadap semua aturan yang relevan, divisi pengaduan, pelaporan, dan peningkatan layanan bertanggung jawab untuk merencanakan, melaksanakan, mengidentifikasi, memfasilitasi, mengkoordinasikan, dan merumuskan data pelaporan dan pengaduan. Tanggung jawab pengaduan, pelaporan, dan peningkatan layanan adalah sebagai berikut: Memberikan pelayanan konsultasi administrasi pelayanan perizinan dan non perizinan serta pelayanan administrasi pengaduan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- (a) Penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan memerlukan persiapan penanganan pengaduan dan pelayanan konsultasi.
- (b) Mendukung pelayanan pengaduan dan advis dalam administrasi perizinan dan nonperizinan.
- (c) Dalam rangka pengelolaan pelayanan perizinan dan non perizinan, merumuskan masalah dan menilai pelayanan konsultasi dan penanganan pengaduan.
- (d) Kelola pengaduan layanan perizinan dan nonperizinan melalui koordinasi, penyusunan, dan tindak lanjut.
- (e) Pembinaan, pengendalian, mutu pelayanan, standar pelayanan (SOP, SP, SPM, dan MP), serta data dan bahan pelaporan pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- (f) Inovasi layanan (baik berlisensi maupun tidak) harus direncanakan, bersama dengan pengumpulan data yang relevan dan pembuatan laporan yang relevan.
- (g) Meneliti dan mendokumentasikan inovasi pelayanan perizinan dan nonperizinan, serta pengembangan, pengendalian, mutu, standar (SOP, SP, SPM, dan MP) pelayanan.
- (h) Mengembangkan pola perizinan dan nonperizinan baru yang cepat, sederhana, murah, mudah diakses, transparan, dan efektif melalui analisis data dan pelaporan pengendalian, kualitas pelayanan, pengolahan data serta membangun sarana dan prasarana pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- (i) Pembinaan, penertiban, mutu pelayanan, standar pelayanan (SOP, SP, SPM, dan MP), serta data inovasi pelayanan perizinan dan non perizinan dan bahan pelaporan.
- (ii) Membuat laporan tentang keluhan layanan perizinan dan nonperizinan, bagaimana penanganannya, dan bagaimana perbaikannya.

3) **Seksi kebijakan, informasi dan penyuluhan layanan.**

Bagian Kebijakan, Informasi, dan Penjangkauan Layanan bertanggung jawab untuk menyusun dan menyiapkan laporan kebijakan, melakukan penyuluhan, dan mengumpulkan dan menganalisis materi kebijakan yang berkaitan dengan layanan perizinan dan nonperizinan. Tugas departemen kebijakan, informasi, dan penyuluhan yang disebutkan dalam (1) meliputi hal-hal berikut:

- (a) Membuat penyuluhan publik dan dokumen peraturan untuk layanan perizinan dan nonperizinan.
- (b) Koordinasi pelayanan perizinan dan nonperizinan melalui perencanaan dan standarisasi yang lebih baik.
- (c) Mengumpulkan informasi legislatif dan peraturan (undang-undang dan kebijakan) yang berkaitan dengan standarisasi persyaratan layanan perizinan dan nonperizinan.
- (d) Dokumen kebijakan (peraturan perundang-undangan) yang berkaitan dengan standarisasi persyaratan pelayanan perizinan dan nonperizinan sedang dianalisis.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

- (e) Dokumen kebijakan dan layanan harmonisasi, perizinan, dan nonperizinan harus ditinjau dan diproses (disederhanakan, disinkronkan) sejalan terhadap persyaratan hukum.
- (f) Harmonisasi persyaratan perizinan dan nonperizinan daerah melalui kebijakan terpusat.
- (g) Pelayanan penyuluhan dan penjangkauan masyarakat untuk pengurusan perizinan dan nonperizinan.
- (h) Pengkajian dokumen kebijakan dan koordinasi regulasi perizinan dan nonperizinan daerah
- (i) Layanan termasuk penyusunan kebijakan yang diusulkan dan harmonisasi lisensi dan kerangka peraturan lainnya.
- (j) Membuat laporan kebijakan tentang bagaimana layanan perizinan dan non-perizinan dapat dibuat lebih kompatibel satu sama lain.

#### **d) Kelompok Jabatan Fungsional Subtansi Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

Pada bidang pemerintahan bidang perdagangan, industri, pertanian, kesehatan, pendidikan, perumahan dan permukiman, sosial dan ketenagakerjaan, pekerjaan umum dan manajemen, serta tata usaha, gugus fungsi zat pelayanan terpadu dikoordinasikan oleh pejabat fungsional yang bertanggung jawab menyelenggarakan perizinan dan pelayanan non perizinan. kerjasama di bidang eksplorasi ruang angkasa, pariwisata, transportasi, lingkungan, dan usaha kecil dan menengah.

Tugas gugus fungsi substansi pelayanan terpadu satu pintu adalah sebagai berikut:

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

- 1) Kepatuhan terhadap persyaratan hukum untuk memberikan layanan perizinan dan nonperizinan kepada dunia usaha.
- 2) Izin usaha dan pengecualian: dari aplikasi hingga audit hingga identifikasi hingga verifikasi/validasi hingga pemrosesan data.
- 3) Pengawasan, pemantauan, penilaian, dan penyelenggaraan administrasi usaha perizinan dan nonperizinan.
- 4) Tata cara penerimaan dan pemrosesan permohonan atau pengajuan pengaduan izin usaha dan penolakan izin.
- 5) Menempatkan hubungan masyarakat ke dalam tindakan dalam konteks perizinan dan layanan lainnya.
- 6) Analisis izin dan pengecualian perusahaan dipraktikkan untuk tujuan penilaian.
- 7) Di bidang pelayanan perizinan dan nonperizinan perusahaan, pemerintah pusat akan melaksanakan kerjasama dengan perangkat teknis daerah.
- 8) Perizinan usaha dan layanan konsultasi sejalan terhadap peraturan perundang-undangan, termasuk pelaporan penyelenggaraan layanan, pengelolaan informasi, penyuluhan, dan perizinan.

Kepala layanan memilih dan mengevaluasi kandidat untuk peran koordinator jabatan fungsional. Persyaratan teknis pelayanan perizinan dan nonperizinan dapat menginformasikan pembentukan koordinator dan gugus jabatan fungsional untuk muatan pelayanan terpadu satu pintu. Tim teknis yang terdiri dari perangkat daerah teknis terkait dengan keterampilan dan kemampuan yang diperlukan sejalan terhadap bidangnya yang ditetapkan dengan surat keputusan bupati,

bertanggung jawab untuk menghasilkan rekomendasi untuk pemberian izin perusahaan dan non-perizinan.

### 1) Seksi perencanaan dan pengolahan data sistem informasi

Tanggung jawab departemen perencanaan dan pemrosesan data sistem informasi meliputi:

- (a) Pengolahan data sistem informasi dan perencanaan program dan kegiatan terkait memerlukan persiapan yang matang.
- (b) Pengolahan data dalam sistem informasi dan bagian perencanaan persiapan dan penyelenggaraan tindakan.
- (c) Pengolahan data sistem informasi dan penyelenggaraan program/kegiatan.
- (d) Memproses informasi dan mengajukan laporan tentang investasi.
- (e) Membangun dan mengembangkan sistem data terkait investasi.

Tugas perencanaan sistem informasi dan pengolahan data diuraikan sebagai berikut pada uraian di atas:

- (a) Mengelola pengolahan data dan perencanaan operasi sistem informasi.
- (b) Persiapkan rencana luas, khusus sektor, dan regional untuk segala sesuatu mulai dari operasi hingga belanja modal.
- (c) Menemukan, memperoleh, menyusun, dan memproses informasi yang berkaitan dengan investasi.
- (d) Menciptakan sumber daya untuk pembuatan kebijakan sistem informasi investasi, pedoman, dan petunjuk teknis.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- (e) Menangani dan mengatur informasi untuk pelaporan investasi.
- (f) Membuat struktur database investasi yang baru dan lebih baik.
- (g) Kumpulkan informasi dari perencanaan investasi dan analisislah.
- (h) Masalah yang dihadapi selama persiapan dan analisis data investasi dikatalogkan.
- (i) Memberikan arahan, memantau, dan menilai bagaimana bawahan melakukan pekerjaan mereka.
- (j) Mengelola kelancaran penyelenggaraan tugas dan operasional bagian perencanaan, serta pengolahan data dari sistem informasi investasi.
- (k) Mematuhi instruksi tambahan lisan atau tertulis dari pemimpin lapangan dalam lingkup tanggung jawab mereka untuk memastikan penyelenggaraan penugasan lapangan yang efektif.

## 2) Seksi pengembangan iklim dan promosi penanaman modal

Sasaran persiapan perubahan iklim dan ajakan investasi adalah sebagai berikut:

- (a) Penyusunan program dan kegiatan Seksi Pengembangan Iklim Investasi memerlukan perencanaan yang matang.
- (b) Penyelenggaraan program dan kegiatan diarahkan pada perbaikan iklim investasi.
- (c) Penyiapan bahan perencanaan dan penyelenggaraan kegiatan pengembangan iklim dan promosi investasi.

Posisi di departemen yang mendorong investasi dalam suasana yang menguntungkan meliputi:

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- (a) Merencanakan program dan kegiatan untuk promosi investasi dan departemen pengembangan iklim.
- (b) Mengumpulkan dan menganalisis data untuk menginformasikan pembuatan kebijakan teknologi yang mendorong pertumbuhan dalam lingkungan yang berkelanjutan dan investasi keuangan.
- (c) Mempromosikan lingkungan yang menguntungkan untuk investasi dengan melakukan perencanaan, pendampingan, dan pengelolaan terkait.
- (d) Pengumpulan, pengolahan, dan analisis data iklim investasi untuk sektor bisnis lingkup regional dan deregulasi/pembentukan kebijakan investasi daerah. Mengumpulkan, mengatur, dan menganalisis data promosi sangat penting untuk menetapkan prioritas program.
- (e) Melaksanakan investasi pameran promosi daerah dan mengkoordinasikan satuan kerja perangkat daerah yang terkait dengan lembaga sosial.
- (f) Bersiaplah untuk berbagi tujuan dan strategi Anda dengan dunia bisnis untuk mendorong kolaborasi dan mempromosikan investasi skala kota.
- (g) Pengumpulan dan pemrosesan data investasi, termasuk penyelesaian inisiatif investasi di seluruh kota.
- (h) Mendorong investasi dengan melakukan berbagai langkah.
- (i) Mengembangkan badan usaha melalui kemitraan dan daya saing berbasis sektor usaha dan wilayah untuk meningkatkan potensi dan peluang investasi di lingkup daerah.
- (j) Memfasilitasi dan mengatur sanksi pameran dagang regional dan nasional

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© hak cipta milik UIN Suska Riau

- (k) Mengeluarkan arahan, memantau, dan menilai seberapa baik bawahan melaksanakan tanggung jawab yang diberikan.
- (l) Sumbangkan ide dan pemikiran kepada atasan sebagai umpan balik.
- (m) Mengelola kelancaran penyelenggaraan tugas dan kegiatan bagian pengembangan iklim dan inisiatif promosi investasi.
- (n) Melakukan check and balances pada pekerjaan tim promosi dengan melakukan penilaian dan mengumpulkan laporan tentang kemajuan mereka.
- (o) Membuat film, video, slideshow, CD-ROM, dan multimedia/website untuk mengiklankan potensi daerah bersama media cetak tradisional seperti daftar peluang bisnis, brosur, dan pamflet.
- (p) Mendorong investasi baik domestik maupun internasional.
- (q) Kirimkan ide-ide substantif dan berkoordinasi dengan komunitas bisnis untuk memajukan peluang investasi.
- (r) Selesaikan permintaan lebih lanjut yang dibuat oleh atasan.

### 3) Seksi pemantauan dan pembinaan penyelenggaraan penanaman modal

Fungsi bagian yang bertanggung jawab untuk memantau dan mengembangkan penanaman modal adalah sebagai berikut:

- (a) Bagian perencanaan investasi mencakup persiapan pemantauan investasi dan rencana serta kegiatan promosi.
- (b) Program dan inisiatif pemantauan dan promosi investasi untuk industri dan wilayah geografis tertentu.
- (c) Merencanakan dan menyiapkan bahan untuk memantau kegiatan seksi dan mendorong penyelenggaraan investasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- (d) Membantu penyelesaian sengketa investasi regional.
- (e) Melaksanakan arahan lain yang dikeluarkan oleh Kepala Divisi Informasi Penanaman Modal dan Pengendalian Penyelenggaraan.

Tanggung jawab dewan pelacakan dan promosi investasi tersebut adalah sebagai berikut:

- (a) Membina penyelenggaraan dan perencanaan investasi serta mengkoordinasikan kegiatan seksi pemantauan.
- (b) Menemukan, mengumpulkan, dan mengolah informasi untuk memantau dan memfasilitasi penyelenggaraan investasi.
- (c) Merencanakan dan menyiapkan bahan untuk memantau kegiatan seksi dan mendorong penyelenggaraan investasi.
- (d) Untuk memantau dan mendorong penyelenggaraan investasi dengan lebih baik, Anda harus menyusun dan menganalisis dokumen hukum dan peraturan yang relevan, kebijakan teknis, pedoman, dan instruksi teknis, serta materi terkait lainnya.
- (e) Sesi panduan khusus sektor penyelenggaraan investasi
- (f) Bantuan dalam penyelesaian masalah investasi daerah. Persiapkan laporan yang merinci upaya Anda untuk memantau dan mendorong penyelenggaraan investasi berdasarkan data yang ada berdasarkan aktivitas yang telah diselesaikan untuk digunakan sebagai masukan oleh atasan.
- (g) Menyusun daftar tantangan yang dihadapi sambil melacak dan mendorong implementasi investasi.

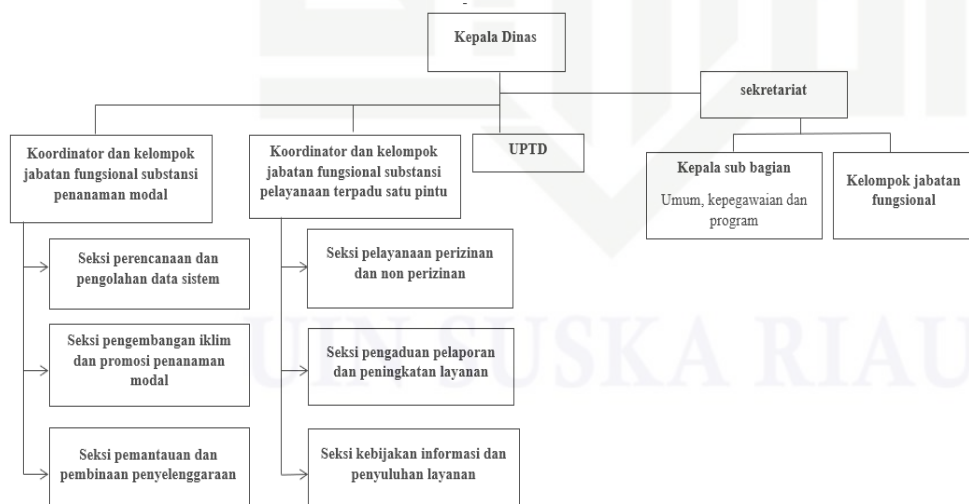
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- (h) Untuk memastikan bahwa tugas diselenggarakan secara efisien dan efektif, perlu dilakukan koordinasi dengan departemen atau instansi terkait.
- (i) Berikan pemikiran dan rekomendasi Anda kepada pemimpin lapangan untuk membantu memandu keputusan kebijakan. Mematuhi instruksi tambahan lisan atau tertulis dari pemimpin lapangan dalam lingkup tanggung jawab mereka untuk memastikan penyelenggaraan penugasan lapangan yang efektif.

**3. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti.**

**Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti**





## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Pelayanan publik berbasis elektronik melalui Sistem Perizinan Online Terpadu (SEMPOLET) yang diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan bentuk nyata inovasi digital dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang modern, efisien, transparan, dan akuntabel. SEMPOLET mampu memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses layanan perizinan secara daring kapan saja dan dari mana saja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem website SEMPOLET ini telah memberikan manfaat seperti percepatan proses pelayanan, peningkatan transparansi, serta penguatan kepercayaan publik terhadap sistem pemerintahan. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai hambatan, antara lain gangguan teknis sistem, keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah, dan rendahnya literasi digital masyarakat yang mempersulit pemanfaatan layanan secara optimal. Disamping itu, kewajiban penyampaian dokumen fisik pada beberapa prosedur masih menjadi hambatan dalam mencapai efektivitas penuh sistem daring.

Aspek dukungan terhadap masyarakat juga belum maksimal. Meskipun SEMPOLET telah menyediakan fitur pengaduan dan mekanisme pendampingan, tingkat pemanfaatannya masih rendah akibat kurangnya sosialisasi, minimnya panduan teknis, serta belum meratanya edukasi kepada masyarakat terutama di

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

wilayah kepulauan yang sulit dijangkau. Ketimpangan akses informasi dan kurangnya koordinasi antar lembaga turut memperlambat pemahaman masyarakat terhadap pemanfaatan layanan ini. Selain itu yang menjadi factor penghambat yang ditemui pada pelaksanaannya ialah pada kemampuan pegawai, rendahnya literasi digital, keterbatasan anggaran, kendala teknis sitem dan infrastruktur serta rendahnya Tingkat sosialisasi. Oleh karena itu, dibutuhkan komitmen berkelanjutan dari pemerintah daerah untuk meningkatkan infrastruktur teknologi informasi, memperluas jangkauan sosialisasi, dan memperkuat literasi digital melalui pelatihan dan pendampingan. Evaluasi rutin dan pengembangan sistem juga penting untuk memastikan SEMPOLET benar-benar mampu memberikan pelayanan publik yang inklusif, responsif, dan merata di seluruh wilayah Kabupaten Kepulauan Meranti.

## B. Saran

Agar pelaksanaan pelayanan publik berbasis SEMPOLET di DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Meranti dapat berjalan lebih optimal di masa mendatang, beberapa saran yang dapat penulis berikan antara lain:

1. Perlu adanya peningkatan Kapasitas SDM di DPMPTSP Kepulauan Meranti, peningkatan kapasitas sumber daya manusia di bidang teknologi informasi dapat dilakukan dengan merekrut tenaga ahli baru ataupun memberikan program pelatihan intensif bagi pegawai yang ada. Dengan adanya tenaga teknis internal, respon terhadap kendala teknis dapat lebih cepat dan pengembangan sistem dapat dilakukan secara mandiri.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

2. Dari DPMPTSP sebaiknya dapat memberikan edukasi dan pelatihan kepada masyarakat, mengenai penggunaan website SEMPOLET. Pelatihan dapat diberikan secara bertahap dan berkelanjutan, terutama kepada kelompok masyarakat di daerah yang tingkat literasi digitalnya rendah. Ini dapat mempercepat adaptasi masyarakat terhadap penggunaan layanan daring.
3. Perlu adanya peningkatan peran pemerintah dan kolaborasi pemerintah dengan sektor swasta dalam penguatan infrastruktur dasar dan memperluas akses serta kualitas jaringan internet dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik terutama pada pelayanan perizinan melalui website SEMPOLET.
4. DPMPTSP Kepulauan Meranti perlu meningkatkan sosialisasi mengenai penggunaan website SEMPOLET. Sosialisasi dapat dilakukan lebih masif dan merata ke seluruh wilayah Kabupaten Kepulauan Meranti. Kegiatan sosialisasi dapat dilakukan melalui berbagai media seperti kunjungan langsung ke desa-desa, penyuluhan di tempat-tempat umum, pemanfaatan media sosial, serta bekerja sama dengan instansi lain untuk memperluas jangkauan informasi.
5. Perlu adanya evaluasi dan inovasi berkelanjutan, DPMPTSP Kepulauan Meranti perlu melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja sistem website SEMPOLET serta mengembangkan inovasi baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Evaluasi ini penting untuk mengetahui kelemahan sistem dan memberikan solusi yang tepat sesuai kebutuhan masyarakat.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif: Teori dan praktik*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Administrator. 2022. "Pemda Meranti Klaim Seluruh Kecamatan Sudah Terkoneksi Jaringan Internet." *RiauPos*. Retrieved October 16, 2024 (<https://riaupos.jawapos.com/kepulauan-meranti/2253551642/pemda-meranti-klaim-seluruh-kecamatan-sudah-terkoneksi-jaringan-internet>).
- Agung, Kurniawan. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Ancok, D. (2012). *Psikologi Kepemimpinan & Inovasi*. Erlangga.
- Antara. 2023. "2 Dusun Di Kepulauan Meranti Riau Belum Dapat Aliran Listrik." *Medcom*. Retrieved October 16, 2024 (<https://www.medcom.id/nasional/daerah/5b2rp64b-2-dusun-di-kepulauan-meranti-riau-belum-dapat-aliran-listrik>).
- Arafat, Muammar, and Ulfa Ulfa. 2020. "Model Pengembangan Kebijakan Pelayanan Perizinan Berbasis Electronic Government Di Kota Palopo." *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik* 5(1):57–74. doi: 10.25077/jakp.5.1.57-74.2020.
- Batinggi, Ahmad. 2013 *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Belanger, F., & Carter, L. (2008). Trust and risk in e-government adoption. *The Journal of Strategic Information Systems*, 17(2), 165–176.
- Cahya, A. F., & Dewi, M. P. (2022). Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Dalam Meningkatkan Good Governance Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukabumi. *Res Publica: Journal Of Social Policy Issues*, 1(2), 15–23.
- Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*, 15(1), 5–25.
- Clay G Weslatt (15 Agustus 2007). Dalam website.
- Damanik, E., Fahmi, I., & Suharyono. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Elektronik dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat*. Bandung: Alfabeta.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- Stee Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
- Dimas, A., & Fahlevvi, R. (2024). *Tantangan Digital Divide dalam Implementasi E-Government di Wilayah Pedesaan*. Jurnal Tata Kelola dan Pelayanan Publik, 8(1), 23–34.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Falih Suaedi dan Bintoro Wardiyanto. (2010). *Revitalisasi Administrasi Negara, Reformasi Birokrasi dan E-Governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Fauzan, Maulana. 2020. *Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesaman(E-KTP Keliling)*. Vol. 53.
- Gronroos, C. (2000). *Service management and marketing: A customer relationship management approach*. Wiley.
- Hadi, Muslim dan Larbiel. 2022. *PELAYANAN PUBLIK (Konsep, Inovasi & Semangat Anti Korupsi)*. Pekanbaru: Kreasi Edukasi.
- Hadwi, Soendjojo. 2002. *E-atlas Sebagai Salah Satu Media Komunikasi untuk Informasi Muka Bumi (Prosiding Geo Informasi, Atlas dan Pemetaan untuk Bisnis)*. Bakosurtanal. Bogor
- Handayani, S. (2005). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: CV Haji Masagung
- Heeks, R. (2006). *Implementing and managing eGovernment: An international text*. SAGE Publications.
- Indrajit, R. E. (2002). *E-Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Yogyakarta: Andi.
- Indrajit, R. E. (2016). *Strategi Penerapan E-Government dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Universitas Brawijaya.
- I Nyoman, Trisantosa Kurniasih, Dewi, and H. Musa Hubeis. 2022. *Buku Pelayanan Publik Berbasis Digital*.
- Irawan, Nano. 2020. "Analisis Pelaksanaan Izin Usaha Melalui Sistem Online Single Submission Perspektif Masalah Mursalah."
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). Pearson Education.
- Lestari Ayu Puji, dkk. 2021. "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) Di Era Pandemi Covid-19." *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi* 18(2):212–24. doi: 10.31113/jia.v18i2.808.
- Lijan Poltak Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta. PT. Bumi Aksara

- Mardiasmo. (2009). *Akuntabilitas sektor publik: Konsep dan aplikasi*. Yogyakarta: Andi.
- McKinsey & Company. (2020). *Digital public services: How to achieve fast transformation at scale*. Retrieved from <https://www.mckinsey.com/industries/public-sector/our-insights/digital-public-services-how-to-achieve-fast-transformation-at-scale>
- Nabila Septia Warman, Syamsir Syamsir, Muhammad Maldini, Over Nurhasanah, Nadya Rahmah Oktariandani, and Iqur Hafizh Syafikruzi. 2022. "Implementasi Inovasi Kebijakan Dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Di Kota Pekanbaru." *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, Dan Budaya* 1(2):132–48. doi: 10.55606/mateandrau.v1i2.161.
- Papadomichelaki, Xenia and Mentzas, Gregoris. 2009. "A Multiple-Item Scale for Assessing E-Government Service Quality." *Journal of Service Research* 7(3):213–33. doi: 10.1007/978-3-642-03516-6.
- Prasetyo, A. (2021). *Analisis Penerapan E-Government dalam Peningkatan Pelayanan Publik*. Jurnal Dialogue, 3(2), 45–58.
- Rabbani, M. Faiz. 2024. *Analisa Dan Perancangan UI/UX Aplikasi Sistem Perizinan Online Terpadu (SEMPOLET) Berbasis Mobile Dengan Metode Design Thinking (Studi Kasus : Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Meranti*.
- Rachmadi, F. 1994. *Public Relation dalam teori dan praktek*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ramli, S. (2020). Strategi Sosialisasi Layanan Publik Digital dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 9(2), 112–120.
- Sinambela, L.P.2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*, cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA, CV.
- Sutrisno, D., Antoni, D., & Akbar, M. (2020). Development of E-Government Trustworthiness to Increase Public Trust. In *Proceedings of the Sriwijaya International Conference on Information Technology and Its Applications (SICONIAN 2019)* (pp. 97–103). Atlantis Press.
- Sutrisno Hadi, *Metodologi Research, Statistik*, Jilid 2, 3, UGM, 1986.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik* (S. LAN (ed.)). Perpustakaan Nasional: Katalog dalam Terbitan (KDT).
- Syafie, I. K., *Ilmu Administrasi Publik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1999), hlm. 18)
- Taufiq, W. 2020. "Implementasi Kebijakan Publik Pelayanan Perizinan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.”*

West, M. A., & Farr, J. L. (Eds.). (1990). *Innovation and creativity at work: Psychological and organizational strategies*. John Wiley & Sons.

Yulianti, R., & Arifin, M. (2022). *Digitalisasi Pelayanan Publik: Antara Kemudahan dan Hambatan Implementasi di Daerah*. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 5(1), 45–56.

Zhang, X., & Prybutok, V. R. (2005). A consumer perspective of e-service quality. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 52(4), 461–477.

### Undang-Undang

Peraturan Bupati Nomor 51 Tahun 2022

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN

### DRAFT WAWANCARA PENELITIAN

#### A. Pertanyaan Umum

NO	PERTANYAAN WAWANCARA	INFORMAN
1.	Apakah Bpk/Ibu/Sdr/i melakukan pelayanan perizinan menggunakan cara manual dengan langsung datang ke instansi atau menggunakan website SEMPOLET?	Masyarakat
2.	Apakah sebelumnya Bpk/Ibu/Sdr/i pernah melakukan pelayanan perizinan melalui website SEMPOLET?	Masyarakat
3.	Bagaimana pengalaman Bpk/Ibu/Sdr/i dalam menggunakan website SEMPOLET untuk mengurus perizinan secara online?	Masyarakat
4.	Bgaimana awal dari pembentukan sistem website SEMPOLET? Apakah ada dasar hukum atau aturan dalam proses pembentukan website SEMPOLET ini?	DPMPTSP (KADIS)
5.	Apa yang menjadi tujuan utama diterapkannya sistem SEMPOLET dalam pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Meranti?	DPMPTSP (KADIS)
6.	Apa saja yang menjadi tantangan utama dalam penerapan sistem website SEMPOLET?	DPMPTSP (KADIS)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta

ilik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## B. Pertanyaan Khusus

NO	INDIKATOR	PERTANYAAN WAWANCARA	INFORMAN
1.	Efisiensi ( <i>Efficiency</i> )	1. Bagaimana menurut Bpk/Ibu/Sdr/i terkait informasi yang disediakan oleh website SEMPOLET apakah dapat dipahami dengan mudah?	Masyarakat
		2. Bagaimana menurut Bpk/Ibu/Sdr/i terkait fitur dan tata letak konten yang disediakan oleh website SEMPOLET, apakah mudah dipahami?	Masyarakat
		3. Apakah Bpk/Ibu/Sdr/i pernah mengalami kesulitan selama menggunakan website SEMPOLET?	Masyarakat
		4. Bagaimana menurut Bpk/Ibu/Sdr/i dengan adanya website SEMPOLET ini, apakah sangat membantu dalam melakukan pelayanan perizinan dibandingkan dengan cara manual?	Masyarakat
		1. Bagaimana proses pengembangan sistem website SEMPOLET di DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Meranti, apakah ada pengembangan atau inovasi secara berkelanjutan?	KADIS
		2. Bagaimana pihak DPMPTSP memastikan bahwa informasi yang tersedia di website SEMPOLET selalu jelas dan terkini?	FO DAN BO
		3. Apakah ada keluhan dari masyarakat selama mengakses website SEMPOLET, dan bagaimana respon Bpk/Ibu/Sdr/i dari DPMPTSP?	BO
		4. Apakah ada rencana kedepannya untuk melakukan inovasi pada website SEMPOLET untuk meningkatkan efisiensi layanan perizinan?	KADIS

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Kepercayaan (Trust)	1. Bagaimana pengalaman Bpk/Ibu/Sdr/i ketika menggunakan website SEMPOLET selama melakukan pelayanan perizinan terkait dengan privasi dan keamanan data anda? Coba ceritakan	Masyarakat
	2. Apakah Bpk/Ibu/Sdr/i pernah mengalami pengalaman yang buruk terkait dengan keamanan data pribadi yang digunakan selama melakukan pelayanan perizinan?	Masyarakat
	3. Apakah Bpk/Ibu/Sdr/i merasa aman selama mengakses atau menggunakan website SEMPOLET?	Masyarakat
	4. Apakah Bpk/Ibu/Sdr/i pernah merasakan kendala atau kejanggalan dalam melakukan konfirmasi persetujuan?	Masyarakat
	5. Apakah Bpk/Ibu/Sdr/i pernah melaporkan kejanggalan atau permasalahan terkait keamanan data pribadi Bpk/Ibu/Sdr/i di SEMPOLET? Jika iya, bagaimana respon yang Bpk/Ibu/Sdr/i terima?	Masyarakat
	6. Bagaimana menurut Bpk/Ibu/Sdr/i seberapa terbuka dan transparankah terkait informasi yang disediakan di website SEMPOLET?	Masyarakat
	7. Bagaimana menurut Bpk/Ibu/Sdr/i, apakah anda lebih merasa aman melakukan pelayanan perizinan melalui website SEMPOLET atau melalui tatap muka?	Masyarakat
	8. Apakah Bpk/Ibu/Sdr/i ada masukan yang dapat dilakukan oleh DPMPSTSP Kepulauan Meranti untuk meningkatkan kepercayaan Bpk/Ibu/Sdr/i terhadap sistem SEMPOLET?	Masyarakat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Bagaimana menurut Bpk/Ibu/Sdr/i DPMPTSP dapat memastikan bahwa sistem SEMPOLET mampu melindungi data pribadi masyarakat dengan aman?	BO dan FO
2. Apakah ada langkah-langkah yang diambil oleh Bpk/Ibu/Sdr/i dari DPMPTSP untuk menghindari risiko bahaya terkait keamanan informasi pribadi masyarakat dalam sistem SEMPOLET?	BO dan FO
3. Bagaimana proses konfirmasi persetujuan terkait proses pendaftaran akun untuk pelayanan perizinan pada website SEMPOLET? Apakah melalui E-Mail atau yang lainnya?	FO
4. Bagaimana Bpk/Ibu/Sdr/i dapat memastikan keterbukaan dan transparansi kepada Masyarakat tentang informasi yang disajikan dalam website SEMPOLET?	FO
5. Apa saja yang menjadi tantangan dalam mengelola website SEMPOLET agar tetap transparan dan aman dalam memberikan pelayanan perizinan?	FO dan BO
6. Bagaimana kebijakan dan prosedur DPMPTSP dalam mengelola dan mengarsipkan data pribadi masyarakat penerima layanan pada website SEMPOLET?	BO
7. Apakah sebelumnya ada keluhan dari masyarakat pada penggunaan website SEMPOLET terkait keamanan data pribadi dan keterbukaan informasi dalam melakukan pelayanan perizinan?	FO dan BO
8. Bagaimana Bpk/Ibu/Sdr/i menangani dan merespons keluhan masyarakat terkait keamanan data pribadi mereka?	FO dan BO

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Reliabilitas ( <i>Reliability</i> )	1. Apakah Bpk/Ibu/Sdr/i pernah mengalami gangguan teknis (seperti error) pada saat menggunakan website SEMPOLET dalam melakukan pelayanan perizinan? Jika iya, gangguan teknis apa yang sering Bpk/Ibu/Sdr/i rasakan?	Masyarakat
	2. Apakah Bpk/Ibu/Sdr/i pernah mengalami gangguan terkait dengan kecepatan memuat website Ketika Bpk/Ibu/Sdr/i mengakses website SEMPOLET?	Masyarakat
	3. Apakah waktu permohonan surat izin yang Bpk/Ibu/Sdr/i ajukan penyelesaiannya tepat waktu yakni 5 hari kerja?	Masyarakat
	4. Apakah Bpk/Ibu/Sdr/i pernah menemukan kesalahan atau kejanggalan setelah mendapatkan surat izin dari DPMPTSP Kepulauan Meranti?	Masyarakat
	5. Bagaimana menurut Bpk/Ibu/Sdr/i Seberapa lengkap dan memadai sarana dan prasarana yang mendukung penerapan layanan perizinan pada sistem SEMPOLET ketika Bpk/Ibu/Sdr/i melakukan pelayanan perizinan?	Masyarakat
	1. Apa yang biasanya menjadi keluhan utama dari masyarakat terkait penggunaan website SEMPOLET?	FO dan BO
	2. Apa langkah-langkah yang diambil oleh DPMPTSP untuk menjaga agar sistem SEMPOLET dapat diakses setiap saat dan di berbagai tempat di Kabupaten Kepulauan Meranti?	FO
	3. Bagaimana Bpk/Ibu/Sdr/i dari DPMPTSP mengukur dan memastikan kelayakan serta kecepatan akses SEMPOLET dalam mendukung pelayanan publik?	FO

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Bagaimana Bpk/Ibu/Sdr/i dari DPMPTSP menangani jika terjadi masalah ataupun kendala teknis pada website SEMPOLET?	FO
5. Apakah kelengkapan sarana dan prasarana, termasuk perangkat keras dan perangkat lunak, seperti jaringan internet ataupun wifi di kantor DPMPTSP sudah mendukung dalam operasional sistem SEMPOLET dan apakah sudah memadai?	FO dan BO
6. Apakah kapasitas jaringan internet sudah cukup dan stabil untuk mendukung layanan berbasis elektronik melalui website SEMPOLET?	BO
7. Bagaimana DPMPTSP memastikan bahwa sistem SEMPOLET beroperasi secara akurat, konsisten, dan tepat waktu sesuai dengan SOP yang ditetapkan dalam melakukan pelayanan perizinan?	BO
8. Bagaimana dengan jumlah karyawan atau SDM yang tersedia di Instansi DPMPTSP apakah sudah cukup dalam melakukan pelayanan perizinan terkhusus pada pada penggunaan website SEMPOLET? Apakah masih ada kekosongan jabatan didalamnya? Apakah adanya kekosongan jabatan bisa mempengaruhi dalam melakukan pelayanan perizinan?	BO
9. Apakah ada pelatihan atau pembekalan khusus bagi staf untuk memastikan staf DPMPTSP dapat mengoperasikan sistem SEMPOLET dengan baik?	FO dan BO
10. Apakah ada rencana pengembangan lebih lanjut untuk meningkatkan keandalan website SEMPOLET untuk kedepannya?	BO

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		11. Apakah website SEMPOLET sudah memenuhi aksesibilitas bagi penyandang disabilitas?	FO dan BO
4.	Dukungan kepada Masyarakat ( <i>Citizen Support</i> )	1. Apakah Bpk/Ibu/Sdr/i pernah mendapatkan sosialisasi dan panduan penggunaan website SEMPOLET yang disediakan oleh DPMPTSP Kepulauan Meranti sebelum mengakses website SEMPOLET untuk melakukan pelayanan perizinan?	Masyarakat
		2. Bagaimana pengalaman Bpk/Ibu/Sdr/i dalam menggunakan panduan berupa prosedur pelayanan yang disediakan oleh sistem SEMPOLET dalam membantu Bpk/Ibu/Sdr/i memahami proses layanan perizinan?	Masyarakat
		3. Apakah Bpk/Ibu/Sdr/i merasa panduan di SEMPOLET cukup jelas dan mudah diikuti? Jika tidak, apakah masukan dari Bpk/Ibu/Sdr/i terkait panduannya?	Masyarakat
		4. Apakah Bpk/Ibu/Sdr/i mengetahui adanya halaman bantuan atau layanan aduan yang disediakan oleh instansi DPMPTSP pada sistem SEMPOLET?	Masyarakat
		5. Pernahkah Bpk/Ibu/Sdr/i menggunakan layanan aduan di SEMPOLET? Jika iya, bagaimana respons yang Bpk/Ibu/Sdr/i terima dari instansi DPMPTSP?	Masyarakat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	6. Seberapa membantukah menurut Bpk/Ibu/Sdr/i halaman bantuan atau layanan aduan di SEMPOLET dalam menjawab pertanyaan atau masalah yang Anda alami dalam melakukan pelayanan perizinan?	Masyarakat
	1. Apakah dari DPMPTSP menyediakan panduan penggunaan yang jelas dan mudah diikuti dalam menggunakan website SEMPOLET dalam melakukan pelayanan perizinan? Apa saja bentuk panduan bantuannya?	FO
	2. Apa langkah-langkah yang Bpk/Ibu/Sdr/i bisa ambil untuk memastikan bahwa masyarakat mendapatkan respon yang cepat dan efektif melalui layanan aduan di SEMPOLET?	FO dan BO
	3. Apakah dari DPMPTSP memberikan sosialisasi kepada masyarakat dalam penggunaan website SEMPOLET dalam melakukan pelayanan perizinan?	BO
	4. Bagaimana DPMPTSP memastikan bahwa semua lapisan masyarakat, termasuk yang kurang melek teknologi, dapat mengakses dan memahami panduan yang disediakan di SEMPOLET?	FO dan BO
	5. Apa tantangan utama yang dihadapi DPMPTSP dalam memberikan layanan panduan dan aduan pada sistem SEMPOLET dalam pelayanan perizinan? Serta bagaimana cara mengatasinya?	FO dan BO
penutup	1. Apa harapan Bpk/Ibu/Sdr/i terhadap pengembangan website SEMPOLET di masa mendatang untuk meberikan kemudahan bagi masyarakat yang melakukan pelayanan perizinan berbasis elektronik/online?	Masyarakat

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penutup	1. Bagaimana DPMPTSP melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap proses pelayanan perizinan pada sistem SEMPOLET dalam meningkatkan kepuasan masyarakat?	KADIS
---------	---	-------



## LAMPIRAN

### Wawancara dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Meranti



### Wawancara Dengan Pegawai DPMPTSP Bagian *Front Office* dan *Back Office*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Wawancara Dengan Masyarakat Penerima Layanan Perizinan

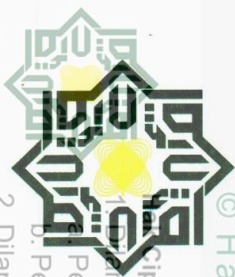


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-7936/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/11/2024  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : Penunjukkan Dosen Pembimbing Proposal

12 November 2024

Yth. Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si.  
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Saudara bahwa mahasiswa:

Nama : Fitriyanti  
NIM : 12170523528  
Prodi : Administrasi Negara S1  
Semester : VII (tujuh)

benar dalam menyelesaikan Proposal Penelitian dengan Judul : "PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK PADA SISTEM PERIZINAN ONLINE TERPADU (SEMPOLET) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI". Sehubungan dengan hal di atas, Saudara ditunjuk sebagai Pembimbing Proposal Penelitian mahasiswa tersebut.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terimakasih.

Wassalam  
a.n. Dekan  
Wakil Dekan



Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si.  
NIP. 19790101 200710 1 003

Tembusan :  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University Sultan Syarif Kasim Riau



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-1195/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/02/2025  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : **Bimbingan Skripsi**

04 Februari 2025

Yth. **Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si.**  
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

Nama : Fitriyanti  
NIM : 12170523528  
Jurusan : Administrasi Negara  
Semester : VIII (delapan)

adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyusun skripsi dengan judul: **"PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK PADA SISTEM PERIZINAN ONLINE TERPADU (SEMPOLET) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI "**. Sehubungan dengan hal di atas, Saudara ditunjuk sebagai Pembimbing Skripsi mahasiswa tersebut.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam  
a. Dekan  
Wakil Dekan I,  
**Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si.**  
NIP. 19790101 200710 1 003

Tembusan :  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonsos@uin-suska.ac.id

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Nomor : B-9107/Un.04/F.VII/PP.00.9/12/2024  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Mohon Izin Riset

30 Desember 2024

Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Provinsi Riau  
Jl. Jend. Sudirman No.460 Jadirejo  
Kec. Sukajadi Kota Pekanbaru  
Riau 28121

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri  
Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyampaikan bahwa mahasiswa :

Nama : Fitriyanti  
NIM. : 12170523528  
Jurusan : Administrasi Negara  
Semester : VII (tujuh)

bermaksud melakukan Riset di tempat Bapak/Ibu dengan judul: "Pelayanan Publik Berbasis  
Elektronik pada Sistem Perizinan Online Terpadu (SEMPOLET) di Dinas Penanaman  
Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Meranti ". Untuk itu kami  
mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin Riset dan bantuan data dalam rangka  
penyelesaian penulisan skripsi mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.



Dekan,

Dr. Mahyarni, S.E., M.M.  
NIP. 19700826 199903 2 001

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**  
 Email : [dpmptsp@riau.go.id](mailto:dpmptsp@riau.go.id)

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMPPTSP/NON IZIN-RISET/71317  
 TENTANG

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**



1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : B-9107/Un.04/F.VI/PP.00.9/12/2024 Tanggal 30 Desember 2024**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

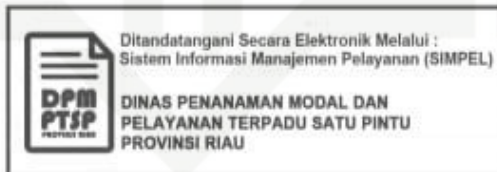
- |                      |   |   |
|----------------------|---|---|
| 1. Nama              | : | <b>FITRIYANTI</b>   |
| 2. NIM / KTP         | : | <b>12170523528</b>  |
| 3. Program Studi     | : | <b>ADMINISTRASI NEGARA</b>  |
| 4. Jenjang           | : | <b>S1</b>   |
| 5. Alamat            | : | <b>PEKANBARU</b>  |
| 6. Judul Penelitian  | : | <b>PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK PADA SISTEM PERIZINAN ONLINE TERPADU (SEMPOLET) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI</b> |
| 7. Lokasi Penelitian | : | <b>DPMPTSP KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI</b>  |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 9 Januari 2025



**Tembusan :**

**Disampaikan Kepada Yth :**

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Kepulauan Meranti
3. Up. Kepala DPMPTSP dan Tenaga Kerja di Selatpanjang
4. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan tinjauan suatu masalah.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU



PEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jalan. Merdeka Nomor 83, Selatpanjang, Kepulauan Meranti 28753,  
Telepon (0763) 33630, Faksimile (0763) 33630,  
Laman dpmptspkabmeranti.go.id, Pos-el dpmptspkabmeranti@gmail.com

Selatpanjang, 27 Februari 2025

Nomor : 570 /DPMPTSP/III/2025/041  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Persetujuan Izin riset

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
di.  
Pekanbaru

Dengan Hormat

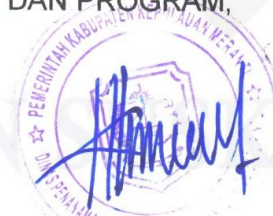
Menindaklanjuti Surat dari Fakultas Ekonomi dan Sosial Pekanbaru  
Nomor : B-9107/Un.04/F.VII/PP.00.9/12/2024 tanggal 30 Desember 2024  
perihal Izin Riset Atas Nama Fitriyanti.

Dengan ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu  
Pintu Kabupaten Kepulauan Meranti memberikan izin kepada Mahasiswi  
tersebut untuk melakukan Riset.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya  
diucapkan terimakasih.

a.n. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI  
SEKRETARIS

u.b.  
KASUBBAG UMUM, KEPEGAWAIAN  
DAN PROGRAM,



MONALEKA, A. Md

Penata (III/c)

NIP. 19831007 201001 2 021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU**

Jl. Merdeka No. 83, Selatpanjang Kode Pos 28753  
Tlp/Fax. (0763) 33630, Email: dpmpstpkabmeranti@gmail.com

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

NOMOR :503/DPMPTSP/II/2025/SKP/52

**TENTANG:**

PELAKSANAAN KEGIATAN IZIN RISET / PRA RISET  
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Meranti, berdasarkan Surat Rekomendasi dari DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI RIAU Nomor **503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/71317** Tanggal **09-01-2025** dengan ini memberikan persetujuan penelitian kepada :

Nama :  
NIK :  
Tempat, Tanggal Lahir :  
Alamat :  
NIM :  
Program Studi :  
Judul Penelitian :  
Lokasi Penelitian :

: FITRIYANTI  
: 1403055612021585  
: BANGLAS, 16-12-2002  
: JL. PELABUHAN  
: 12170523528  
: ADMINISTRASI NEGARA  
PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK PADA SISTEM PERIZINAN  
: ONLINE TERPADU (SEMPOLET) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI  
: DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari aturan yang berlaku.
2. Pelaksanaan kegiatan penelitian dan pengumpulan data ini berlangsung selama **6 (enam) bulan** terhitung sejak tanggal surat ini dibuat.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikianlah Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Selatpanjang  
Pada tanggal : 30 Januari 2025

a.n. BUPATI KEPULAUAN MERANTI  
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI,



**H. SUTARDI, S.Sos, MM**

Pembina Tk. I / (IV/b)  
NIP. 19660929 198603 1 009

Tembusan Disampaikan Kepada :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kepulauan Meranti;
2. Yang Bersangkutan;



PEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jalan. Merdeka Nomor 83, Selatpanjang, Kepulauan Meranti 28753,  
Telepon (0763) 33630, Faksimile (0763) 33630,  
Laman dpmptspkabmeranti.go.id, Pos-el dpmptspkabmeranti@gmail.com

Selatpanjang, 07 Mei 2025

Nomor : 570 /DPMPTSP/VI/2025/050  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Surat Keterangan

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
di  
Pekanbaru

Dengan Ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Meranti, menyatakan bahwa Mahasiswa A/n **Fitriyanti** telah melaksanakan penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhitung 27 Februari s/d 07 Maret 2025 adapun selama melaksanakan penelitian, yang bersangkutan **benar telah melakukan tugasnya dengan baik dan membutuhkan data sesuai kebutuhan.**

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

**a.n.KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI  
SEKRETARIS**

**u.b.**

**KASUBBAG UMUM, KEPEGAWAIAN  
DAN PROGRAM,**



**MONALEKA. A. Md**

**Penata (III/c)**

**NIP. 19831007 201001 2 021**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## RIWAYAT HIDUP PENULIS

**Fitriyanti**, lahir pada tanggal 16 Desember 2002 di Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti tepatnya disebuah desa yang bernama Desa Banglas. Penulis merupakan anak keempat (4) dari empat (4) bersaudara yang terlahir dari kedua orang tua yang sangat luar biasa perjuangannya, yaitu Ayah yang bernama Bolia dan Ibu yang bernama Rusiyati. Penulis lahir dari keluarga yang berkebangsaan Indonesia dengan suku Melayu dan beragama Islam. Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 016 Banglas (2009-2014). Kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di MTs Negeri Selatpanjang (2015-2018) dan melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas di MAN 1 Kepulauan Meranti (2018-2021). Pada tahun 2021, Penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri, tepatnya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN Suska Riau) Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial pada Program Studi Administrasi Negara.

Selama masa perkuliahan, Penulis pernah aktif dalam beberapa organisasi diantaranya adalah Himpunan Mahasiswi Program Studi Administrasi Negara (2022-2023), Forum Diskusi Ekonomi Islam UIN Suska Riau (ForDEI), Rohis ISC Al-Iqtishodi FEIS UIN Suska Riau), Study Club Dinamika Publik Administrasi Negara (SCDP) dan Rohis FKII Asy-Syam UIN Suska Riau. Selain itu penulis juga pernah terlibat dalam perlombaan penulisan ilmiah serta Penulis juga selama kuliah juga terlibat sebagai Pendamping Produk Halal (PPH). Keikutsertaan penulis dalam beberapa organisasi dan keterlibatan dalam dunia penulisan ilmiah serta kegiatan sebagai PPH telah membantu penulis mengembangkan kemampuan intelektual dan profesional selama masa perkuliahan.

Pada semester 5, penulis memiliki kesempatan yang sangat sangat istimewa untuk bisa melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Meranti, tepatnya

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

di Kecamatan Tebing Tinggi kota Selatpanjang. Disinilah penulis mendapatkan banyak pengalaman berharga dalam dunia kerja dan berkontribusi pada beberapa pelayanan publik. Selain itu, selama berkuliah penulis juga berkesempatan untuk melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) yang berlokasi di Desa Insit, Kecamatan Tebing Tinggi Barat, Kabupaten Kepulauan Meranti. Selama KKN, penulis berpartisipasi aktif dalam program-program pengabdian masyarakat di desa tersebut, memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat setempat. Kedua pengalaman ini telah memperkaya wawasan penulis dalam praktik dunia nyata di berbagai bidang baik formal maupun informal.

Penulis berhasil menyelesaikan perkuliahan dengan lancar, dimana salah satu pencapaian terpenting adalah menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK PADA SISTEM PERIZINAN ONLINE TERPADU (SEMPOLET) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI”**. Pada penulisan skripsi ini, penulis dibimbing oleh Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si. Selama penulisan skripsi penulis diberikan bimbingan yang sangat luar biasa. Banyak kisah suka maupun duka yang dialami selama penulisan skripsi, yang tentunya hal itu menjadi sebuah kisah yang tak ternilai harganya. Alhamdulillah dengan izin Allah Swt dan do'a dari orang tua serta keluarga tepat pada hari Rabu 18 Juni 2025, penulis melaksanakan Ujian Munaqasyah pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU. Dalam ujian ini penulis dinyatakan lulus dan berhak menyandang gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dengan predikat *cumlaude* serta mendapatkan nilai tertinggi pada TIM Ujianya.

Keberhasilan ini merupakan perjalanan penting dalam perjalanan pendidikan penulis, yang menjadi bukti nyata dan upaya keras dalam menyelesaikan studi tingkat sarjana. Selain itu, skripsi dan ujian akhir ini juga menjadi bukti pencapaian intelektual yang menunjukkan pemahaman dalam bidang Ilmu Administrasi Negara.