

**INOVASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN PERIZINAN
(SIPPERI) *ONLINE* DALAM MELAYANI PERIZINAN
DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik**



Oleh:

**YULIA UTAMI
07011282025063**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
INDRALAYA 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI
INOVASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN PERIZINAN
ONLINE (SIPPERI) DALAM MELAYANI PERIZINAN
DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KOTA PALEMBANG

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana
S-1 Ilmu Administrasi Publik

Oleh:

YULIA UTAMI

07011282025063

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 04 Maret 2024

Pembimbing

Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si

NIP. 197805122002121003



Mengetahui,
Ketua Jurusan



Dr. M. Nur Budiyanto, S. Sos., MPA

NIP. 196911101994011001

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

**INOVASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN PERIZINAN
ONLINE (SIPPERI) DALAM MELAYANI PERIZINAN
DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

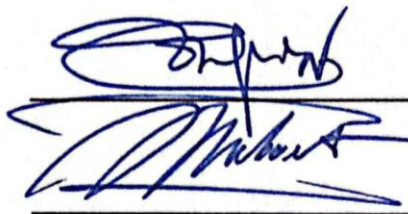
**Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji
pada Tanggal 27 Maret 2024
dan dinyatakan Telah Memenuhi Syarat**

TIM PENGUJI SKRIPSI

Dr. Raniasa Putra. S.IP., M.Si

NIP. 197805122002121003

Ketua



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

NIP. 196911101994011001

Anggota

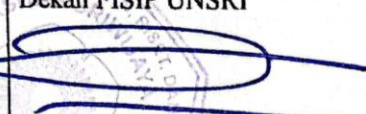



Aulia Utami Putri, S.IP., M.Si

NIP. 199508142019032020

Anggota

Mengetahui

<p>Dekan FISIP UNSRI</p>  <p>Prof. Dr. Alfitri, M.Si NIP. 19660122199031004</p>	<p>Ketua Jurusan</p>  <p>Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA NIP. 196911101994011001</p>
--	--

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi pula kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu, Allah Mengetahui apa yang tidak kamu ketahui”

(Q.S Al-Baqarah: 216)

Skripsi Ini Saya Persembahkan Kepada:

- 1. Kedua Orang tua Saya, Bapak Furqon dan Ibu Ngatini**
- 2. Saudara Saya, Dwi Zahrah Tussita**
- 3. Seluruh Dosen dan Pegawai FISIP Universitas Sriwijaya**
- 4. Sahabat-sahabat yang Saya Cintai “Para Manusia Imud”**
- 5. Rekan Seperjuangan Administrasi Publik Angkatan 2020**
- 6. Almamater Kebanggaan Saya**

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yulia Utami

NIM : 07011282025063

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul "INOVASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN PERIZINAN ONLINE (SIPPERI) DALAM MELAYANI PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PALEMBANG" ini adalah benar- benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.



Yang Membuat Pernyataan

Indralaya, 06 Maret 2024

Yulia Utami

NIM.07011282025063

KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur kehadirat Allah SWT yang Maha Pengasih karena telah melimpahkan berbagai rahmat dan karunia-Nya kepada penulis. Sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan ketentuan sistematika yang telah ditentukan. Skripsi ini berjudul “Inovasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan *Online* (SIPPERI) Dalam Melayani Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.

Meskipun telah diselesaikan dengan sebaik-baiknya, penulis menyadari masih terdapat kelemahan-kelemahan dan kekurangan yang ada di dalam laporan ini karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Sehingga dalam tahap ini penulis sangat membutuhkan saran serta masukan agar di kemudian hari dapat lebih baik lagi.

Tentunya penulis tidak dapat menyelesaikan laporan ini apabila tidak ada pihak-pihak yang turut berkontribusi dalam penyelesaian laporan ini. Oleh karena itu dalam kesempatan kali ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya:

1. Ucapan terima kasih terkhusus penulis ucapkan kepada kedua orang tua tercinta, Ibunda tercinta saya Ngatini dan Ayahanda tersayang saya Furqon yang selalu memberikan motivasi kepada penulis dan selalu mendoakan penulis sehingga dapat menyelesaikan studinya. Karena doa dan motivasi dari kalian yang telah menguatkan penulis untuk tidak menyerah dan putus asa dalam menyelesaikan laporan ini.
2. Prof. Dr. Taufik Marwa, SE. M.Si, sebagai Rektor Universitas Sriwijaya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk mengikuti perkuliahan di Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya beserta stafnya.
4. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu baik dari arahan, petunjuk, saran dan motivasi serta telah

banyak meluangkan waktu dan tenaga kepada penulis mulai dari awal magang hingga selesainya laporan ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Publik yang tidak sempat penulis ucapkan satu persatu yang telah mendidik, membekali penulis dengan ilmu pengetahuan dan pemahaman yang tak ternilai selama di bangku kuliah. Hanya ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dan doa yang setulus-tulusnya yang dapat peneliti berikan. Semoga Allah SWT memberikan pahala yang berlipat ganda atas segala kebaikan Bapak dan Ibu.
7. Bapak dan Ibu Pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang atas kerja sama bersama penulis dalam memberikan informasi serta ketersediaan waktu untuk memberikan data kepada penulis.
8. Kepada sahabat seperjuangan, Hanisyah Ulyati, Nabilah Mayang Sari, Erisa Edina Lentera, Reni Rosalinda, Shandy Harlian, dan Gusti Muhammad Tri Ramadhan terima kasih atas segala canda tawa dan kata-kata penyemangat yang dapat membersamai penulis dalam proses penyusunan skripsi.
9. Kepada seseorang terhebat, M. Ergand Adjie Shiddiq terima kasih telah bersedia menjadi rumah yang tak berbentuk bangunan, ketersediaannya untuk membantu penulis selama proses perkuliahan, bersedia untuk selalu diikutsertakan dan direpotkan, serta untuk segala motivasi yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu mencapai titik ini.
10. Kepada semua pihak yang tidak sempat penulis sebutkan namanya, namun telah membantu peneliti dalam penyelesaian studi semoga dapat bernilai menjadi pahala di hadapan Allah SWT.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat sebagai bahan masukan, informasi beserta referensi bagi para pembaca, dan semoga kebaikan dan keikhlasan serta bantuan dari semua pihak bernilai ibadah di sisi Allah SWT. Aamiin.

Palembang, Maret 2024

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan latar belakang bahwa pelayanan administrasi hingga saat ini masih tergolong lamban, kurang efektif dan efisien apabila dilaksanakan secara tatap muka ke instansi pelayanan publik. Antrean panjang yang menjadi pemandangan setiap hari di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang menjadi tujuan utama dibentuknya SIPPRI (Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Online). Dengan adanya inovasi pelayanan perizinan secara online, diharapkan dapat meningkatkan keefektifan serta memudahkan masyarakat untuk melakukan pengurusan perizinan secara virtual dimana saja dan kapan saja. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui inovasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Online (SIPPRI) di DPMPTSP Kota Palembang. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori inovasi di sektor publik menurut Everett M. Rogers (2003) yang menjelaskan 5 atribut inovasi, yaitu *Relative Advantages*, *Compatibility*, *Complexity*, *Trialability*, dan *Observability* dengan metode deskriptif kualitatif. Adapun hasil dari penelitian ini adalah SIPPRI online lebih fleksibel untuk digunakan, dibandingkan dengan pengurusan perizinan yang sebelumnya dilakukan secara offline. SIPPRI online yang saat ini diterapkan tidak lagi menyulitkan masyarakat untuk datang langsung ke loket karena bisa dilakukan secara virtual. Namun, kekurangannya terletak pada sumber daya manusia yang menggunakannya, baik itu dari pihak penyelenggara pelayanan perizinannya yang kurang berkomitmen mengenai tanggung jawabnya ataupun dari pihak masyarakat yang terkadang tidak cepat tanggap untuk selalu mengecek apakah ada kelanjutan dari berkas yang telah diajukan, karena bisa saja berkas tersebut dikembalikan oleh pihak petugas untuk dilengkapi kembali. Kemudian kekurangannya juga terletak pada kecepatan internet yang ada di wilayah Kota Palembang yang masih belum merata sehingga ketika mengakses SIPPRI online menjadi terhambat.

Kata Kunci: Inovasi, Sistem Informasi, Pelayanan, Perizinan, Publik

Pembimbing

Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si

NIP. 197805122002121003



Indralaya, 24 April 2024

Mengetahui,

Ketua Jurusan



Dr. M. Nur Budiyanto, S. Sos., MPA

NIP. 196911101994011001

ABSTRACT

This research was conducted against the background that administrative services are still relatively slow, less effective and efficient when carried out face to face at public service agencies. The long queues that are a daily sight at the Palembang City Investment and One-Stop Integrated Services Service (DPMPTSP) are the main objective of establishing SIPPRI (Online Licensing Service Information System). With the innovation of online licensing services, it is hoped that it can increase effectiveness and make it easier for people to process permits virtually anywhere and at any time. The aim of this research is to determine the innovation of the Online Licensing Service Information System (SIPPRI) in DPMPTSP Palembang City. The theory used in this research is the theory of innovation in the public sector according to Everett M. Rogers (2003) which explains 5 innovation attributes, namely Relative Advantages, Compatibility, Complexity, Trialability, and Observability using qualitative descriptive methods. The results of this research are that SIPPRI online is more flexible to use, compared to licensing processing which was previously done offline. The online SIPPRI that is currently being implemented no longer makes it difficult for people to come directly to the counter because it can be done virtually. However, the weakness lies in the human resources that use it, whether from the licensing service providers who are less committed regarding their responsibilities or from the public who are sometimes not responsive enough to always check whether there is a continuation of the files that have been submitted, because it could be that the files are returned by the officer to be re-equipped. Then the weakness also lies in the internet speed in the Palembang City area which is still not evenly distributed so that accessing SIPPRI online becomes hampered.

Keywords: *Innovation, Information Systems, Services, Licensing, Public*

Pembimbing

Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si

NIP. 197805122002121003



Indralaya, 24 April 2024

Mengetahui,

Ketua Jurusan



Dr. M. Nur Budiyanto, S. Sos., MPA

NIP. 196911101994011001

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan.....	9
1.4 Manfaat.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Inovasi.....	11
2.1.2 Sistem Informasi	15
2.1.3 Pelayanan	17
2.1.4 Perizinan	21

2.1.5 Sistem Informasi Pelayanan Perizinan <i>Online</i> (SIPPERI)	25
2.2 Penelitian Terdahulu.....	31
2.3 Kerangka Pemikiran	40
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
3.1 Jenis Penelitian	42
3.2 Definisi Konsep.....	42
3.3 Fokus Penelitian	43
3.4. Jenis dan Sumber Data	45
3.4.1 Jenis Data.....	45
3.4.2 Sumber Data	46
3.5 Informan Penelitian (<i>Key Informant</i>)	47
3.6 Teknik Pengumpulan Data	48
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	48
3.8 Teknik Analisis Data	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Deskripsi Wilayah Penelitian	54
4.1.1 Profil Organisasi	54
4.2 Informan Penelitian	58
4.3 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	59
4.3.1 <i>Relative Advantages</i> (Keuntungan Relatif).....	59
4.3.2 <i>Compatibility</i> (Kesesuaian).....	72
4.3.3 <i>Complexity</i> (Kerumitan)	78
4.3.4 <i>Trialability</i> (Kemungkinan Dicoba)	85
4.3.5 <i>Observability</i> (Kemudahan Diamati).....	90
BAB V PENUTUP.....	96
5.1 Kesimpulan.....	96

5.2 Saran	97
5.2.1 Saran Teoritis	97
5.2.2 Saran Praktis	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	105

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3. 1 Fokus Penelitian.....	45
Tabel 4. 1 Informan Penelitian.....	58
Tabel 4. 2 Temuan Penulis Pada Atribut Keunggulan Relatif.....	71
Tabel 4. 3 Perbedaan SIPPRI offline dan SIPPRI online.....	76
Tabel 4. 4 Temuan Penulis pada Atribut Kesesuaian	77
Tabel 4. 5 Temuan Penulis pada Atribut Kerumitan.....	84
Tabel 4. 6 Temuan Penulis pada Atribut Kemungkinan Dicoba	89
Tabel 4. 7 Temuan Penulis pada Atribut Kemudahan Diamati	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Antrean panjang di DPMPTSP Kota Palembang.....	2
Gambar 1. 2 Dashboard antrean di Mal Pelayanan Publik Kota Palembang.....	2
Gambar 1. 3 Halaman Beranda SIPPERI.....	5
Gambar 1. 4 Statistik Perizinan di SIPPERI.....	5
Gambar 1. 5 Pengunjung SIPPERI.....	6
Gambar 2. 1 Tipologi Inovasi.....	15
Gambar 2. 2 Tampilan SIPPERI setelah login.....	26
Gambar 2. 3 Pemberitahuan izin yang telah diproses.....	27
Gambar 2. 4 Statistik SIPPERI Per November 2023.....	30
Gambar 2. 5 Statistik SIPPERI Tahun 2022.....	30
Gambar 2. 6 Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 3.1 <i>Component of Data Analysis: Interactive Model</i>	50
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Palembang.....	57
Gambar 4. 2 Persyaratan Pengurusan Izin Apoteker Baru.....	64
Gambar 4. 3 Poster Kerja Sama DPMPTSP dan Gojek.....	66
Gambar 4. 4 Dashboard Total Antrean 7 Februari 2024.....	70
Gambar 4. 5 Banner Untuk Mencegah Korupsi dan Ajakan untuk tidak melakukan Pungli.....	74
Gambar 4. 6 Video Tutorial menggunakan SIPPERI.....	79
Gambar 4. 7 Petunjuk Pengisian SIPPERI.....	80
Gambar 4. 8 Media Layanan Informasi DPMPTSP Kota Palembang.....	86
Gambar 4. 9 Data Pengguna SIPPERI Tahun 2023.....	87
Gambar 4. 10 Pemberitahuan Perizinan Non Formal.....	88
Gambar 4. 11 Pemberitahuan Izin Operasional Sekolah Swasta.....	88
Gambar 4. 12 Loker Pengambilan.....	92
Gambar 4. 13 Fasilitas Bagi Penyandang Disabilitas.....	92
Gambar 4. 14 Pengaduan Masyarakat Tentang SIPPERI.....	94

DAFTAR SINGKATAN

DPMPTSP	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
DSS	: <i>Decision Support System</i>
EIS	: <i>Executive Information System</i>
MIS	: <i>Management Information System</i>
OPD	: Organisasi Perangkat Daerah
OSS	: <i>Online Single Submission</i>
PP	: Peraturan Pemerintah
SIPPERI	: Sistem Informasi Pelayanan Perizinan <i>Online</i>
SIUP	: Surat Izin Usaha Perdagangan
SIJITU	: Sistem Informasi Perizinan Terpadu
SI CANTIK	: Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Terpadu untuk Publik
TPS	: <i>Transaction Processing System</i>
TTE	: Tanda Tangan Elektronik
Tupoksi	: Tugas Pokok dan Fungsi
UUD RI	: Undang-Undang Dasar Republik Indonesia

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Pembimbing Skripsi.....	105
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	106
Lampiran 3 Matriks Wawancara.....	107
Lampiran 4 Pedoman Observasi	117
Lampiran 5 Pedoman Dokumentasi	118
Lampiran 6 Kartu Bimbingan	119
Lampiran 7 Peraturan/Dasar Hukum SIPPRI.....	120
Lampiran 8 Dokumentasi Wawancara	120
Lampiran 9 Surat Izin Penelitian.....	120
Lampiran 10 Lembar Revisi Proposal	120
Lampiran 11 Kartu Bimbingan Skripsi.....	121
Lampiran 10 Lembar Revisi Ujian Skripsi.....	122

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masyarakat dalam menjalani sebuah kehidupan bernegara tentunya sangat membutuhkan pelayanan publik. Pemerintah mempunyai peran yang sangat penting untuk bermacam-macam pelayanan publik yang diinginkan dan dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan itu biasanya meliputi pelayanan perizinan, ataupun pelayanan-pelayanan lain dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat, bisa saja itu dari bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Ekspektasi yang tinggi dari masyarakat kepada pemerintah selaku penyedia jasa layanan publik tentunya mendorong pemerintah untuk terus berupaya meningkatkan kualitasnya. Isu kualitas pelayanan yang terus menurun di Indonesia menjadi isu yang terus berkembang di kalangan masyarakat, baik itu isu dalam manajemen sektor publik ataupun manajemen sektor privat.

Dengan isu yang demikian itu, pelayanan sektor publik (*public service*) diharapkan mendahulukan kepentingan publik, meringankan segala urusan masyarakat, meminimalisir waktu proses pelayanan urusan masyarakat, dan memberikan kinerja yang baik pada masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik harus mampu memberikan kualitas yang baik dalam pelayanan publik. Adanya tuntutan untuk menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*), pemerintah harus sebisa mungkin meminimalisir penilaian buruk dan negatif dari publik. Masyarakat seringkali beranggapan bahwa pelayanan publik yang diterima cenderung lama, berbelit-belit, persyaratan yang rumit serta adanya

regulasi yang tidak fleksibel. Tentunya situasi ini kurang memberikan manfaat untuk masyarakat, karena masyarakat ingin mendapatkan pelayanan yang baik.

Gambar 1. 1 Antrean panjang di DPMPTSP Kota Palembang



Sumber: Diolah oleh Penulis, 2023

Berdasarkan gambar 1.1, terlihat bahwa antrean panjang yang terus terjadi dapat menyebabkan ketidakefisienan waktu dan seringkali juga dikeluhkan oleh masyarakat bahwa mereka yang terkendala untuk datang lebih awal seringkali kehabisan nomor antrean. Hal tersebut membuat masyarakat kurang puas dan kesal karena tidak dapat mendapatkan pelayanan yang mereka butuhkan.

Gambar 1. 2 *Dashboard* antrean di Mal Pelayanan Publik Kota Palembang



Sumber: Diolah oleh penulis, 2024

Pada gambar 1.2 menunjukkan bahwa semua antrean yang ada akan secara otomatis masuk ke dalam *dashboard* yang ditampilkan, dengan tujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat. Dengan pola pelayanan yang hanya satu

pintu, maka antrean hanya dibuat dalam satu baris saja sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mengantre.

Dalam rangka memberikan pelayanan kepada publik diperlukan rencana dan strategi sebagai pedoman dalam penyusunan sasaran program dan kegiatan pembangunan di daerah khususnya bidang pelayanan administrasi perizinan. Di samping itu, dengan adanya renstra diharapkan mampu menciptakan kebersamaan dan tanggung jawab sesuai tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) bidang perizinan, sekaligus dimaksudkan untuk memberikan dorongan, pengembangan inspirasi dan kreativitas untuk mencapai keberhasilan. Oleh karena itu, inovasi dianggap sebagai penemuan baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar lebih efektif dan efisien.

Inovasi seringkali diartikan sebagai penemuan baru, namun sebenarnya aspek “kebaruan” dalam inovasi sangat ditekankan untuk inovasi sektor swasta, sedangkan inovasi pada sektor publik lebih ditekankan pada aspek “perbaikan” yang dihasilkan dari kegiatan inovasi tersebut, yaitu pemerintah mampu memberikan pelayanan publik secara lebih efektif, efisien, dan berkualitas, murah dan terjangkau. (Eldo & Mutiarin, 2019). Sama halnya seperti program inovasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Online (SIPPERI) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPTSP) Kota Palembang.

Sistem informasi pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan serta disajikan secara manual maupun elektronik (Ibrahim & Maita, 2023). Saat ini banyak sekali bentuk pelayanan publik yang berbasis web untuk mempermudah dan meminimalisir adanya pungutan liar yang sampai saat ini masih sering terjadi di Negara Indonesia.

Sistem Informasi untuk pelayanan publik yang terintegrasi secara nasional melalui Kementerian Komunikasi dan Informatika memiliki fungsi agar setiap daerah dapat mengakses informasi publik di daerahnya. Semua sistem informasi memiliki karakteristik umum, yaitu tumbuh dan berkembang, melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan pengelolaan data dan menyediakan informasi kepada pemakai.

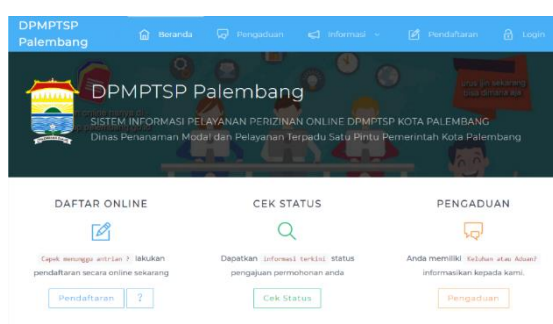
Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib mengelola sistem informasi elektronik maupun non elektronik yang meliputi profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan dan penilaian kinerja sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan mudah, cepat dan transparan (UUD RI, 2009). Pelayanan publik di Indonesia menjadi masalah terpusat dalam pembangunan pada saat ini, karena pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, dan konsep pelayanan sendiri akan selalu ada pada kehidupan setiap manusia yang secara aktual sering menjadi topik utama.

Adanya surat perizinan merupakan salah satu hal yang penting bagi pelaku usaha di setiap daerah. Berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, sistem informasi pelayanan perizinan suatu instansi digunakan oleh masyarakat sebagai media untuk dapat mengakses informasi yang ingin diketahui dan masyarakat juga berhak memperoleh pelayanan melalui sistem tersebut seperti Sistem Informasi Pelayanan Perizinan *Online* (SIPPERI) yang ada di Kota Palembang yang diterapkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Pembentukan SIPPERI merupakan perwujudan dari inovasi aplikasi internal yang ada di DPMPTSP Kota Palembang yang bertujuan untuk memudahkan

masyarakat untuk mendapatkan pelayanan perizinan dan non perizinan tanpa datang langsung sehingga dapat dilakukan dimana saja. Program SIPPRI adalah program yang meliputi *input-processing-output* perizinan mulai dari pendaftaran, penjadwalan peninjauan, entri data, hingga pencetakan izin. Selain melakukan pelayanan, SIPPRI juga terdapat fitur pengaduan sebagai bahan masukan dari masyarakat untuk pelaku pelayanan publik agar kedepannya terus berkembang ke arah yang lebih baik lagi.

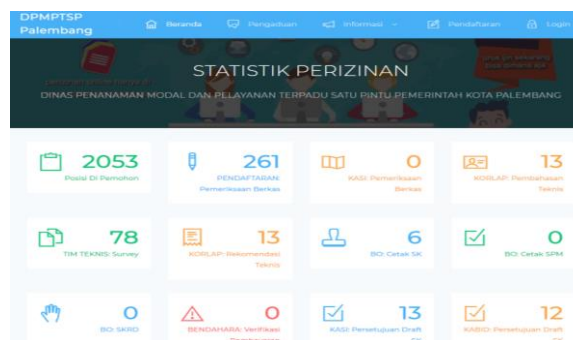
Gambar 1. 3 Halaman Beranda SIPPRI



Sumber: SIPPRI, diolah oleh Penulis, 2023

Berdasarkan gambar 1.3 SIPPRI bukan hanya melayani pelayanan perizinan dan non perizinan saja, melainkan terdapat juga fitur pengaduan bagi pengguna SIPPRI yang mengalami kendala dan gangguan dalam pelayanan. Secara garis besar, SIPPRI memiliki fitur yang lengkap dan sistematis serta Bahasa yang mudah dimengerti. Terdapat juga tutorial penggunaan SIPPRI bagi masyarakat yang ingin menggunakannya.

Gambar 1. 4 Statistik Perizinan di SIPPRI



Sumber: SIPPRI, diolah oleh Penulis, 2023

Berdasarkan Gambar 1.4, terhitung hingga tanggal 11 November 2023 terdapat 261 orang yang melakukan pendaftaran melalui SIPPERI dengan 982 permohonan ditolak, 4910 dibatalkan dan 36 permohonan telah selesai di proses dan berhasil melewati seluruh tahapan yang telah ditetapkan. Beberapa permohonan yang ditolak itu disebabkan karena permohonan yang diajukan oleh pemohon mengalami berbagai permasalahan mulai dari kelengkapan berkas yang masih kurang ataupun data yang belum lengkap sehingga tidak bisa ditindak lanjuti.



Sumber: SIPPERI, diolah oleh Penulis, 2023

Pada gambar 1.5 terlihat video tutorial mengenai tata cara mengenai penggunaan SIPPERI mulai dari pembuatan akun, melakukan pendaftaran, pengajuan permohonan perizinan hingga pemantauan proses atau tahapan permohonan perizinan yang sedang ditindak lanjuti oleh admin atau pegawai yang mengelola SIPPERI. Gambar 1.4 juga memperlihatkan pengunjung website SIPPERI terhitung sejak 1 Januari 2018 yaitu sebesar 152.780 pengunjung. Secara tidak langsung hal tersebut banyak sekali mengurangi angka antrean yang terjadi di DPMPTSP Kota Palembang.

Antrean yang terus terjadi di DPMPTSP disebabkan karena “pelayanan terpadu satu pintu” adalah pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat untuk berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu, sedangkan “pelayanan satu pintu” adalah pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Hal tersebut sesuai dengan Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh *research gap* pada penelitian-penelitian terdahulu. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Ronnyta & Herawati (2020) bahwa mereka melakukan penelitian dengan objek bernama SI-IMUT. Kedua penulis tersebut memperoleh kesimpulan bahwa penerapan SI-IMUT memberikan dampak positif tidak hanya pada komunitas pemohon tetapi juga pada karyawan DPMPTSP Kota Semarang dan meningkatkan nilai investasi bagi Kota Semarang. Hasil penelitian tersebut tidak menggunakan masyarakat sebagai informan penelitian, sehingga masih ada celah bagi peneliti untuk melakukan kebaruan.

Kemudian penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Haryanusa (2003) meneliti tentang inovasi pelayanan perizinan melalui Sisfo izin dan dan hasilnya penerapan Sisfo ini dianggap kurang berhasil karena secara garis besar terdapat kendala bahwa masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui tentang Sisfo, hal ini disebabkan oleh kurangnya sosialisasi yang dilakukan kepada pegawai DPMPTSP terkait penggunaan Sisfo izin.

Penelitian yang dilakukan oleh Khutsiyah (2018), menunjukkan hasil bahwa inovasi SPIPISE dianalisis menggunakan teori tipologi inovasi sehingga diperoleh suatu kesimpulan untuk membuat SOP terpadu, membuat perda pendukung inovasi, meregenerasi pegawai pelaksana program SPIPISE, saling *sharing* tentang pemahaman program SPIPISE, dan menyediakan infrastruktur yang memadai.

Perbedaan penelitian ini dengan yang sebelumnya yaitu penelitian ini memiliki objek yang berbeda dengan penelitian-penelitian terdahulu. Untuk lokasi yang penulis teliti juga berbeda. Kemudian penulis menggunakan teori difusi inovasi menurut Rogers (2003:219) dengan Teknik analisis data terbaru yang meliputi data kondensasi, data *display* dan penarikan kesimpulan.

DPMPTSP Kota Palembang berlokasi di Mal Pelayanan Publik (MPP) di Jalan Gubernur H. A. Bastari 15 Ulu-Jakabaring. MPP memiliki konsep yang sesuai dengan perkembangan zaman yang menuntut serba efisien dan ringkas. MPP dibentuk dengan tujuan agar pelayanan perizinan yang selama ini terpecah-pecah di banyak tempat bisa dilakukan di satu tempat saja. Dengan demikian, masyarakat tidak perlu pindah-pindah bila mengurus perizinan dan dapat menjadi satu gerakan bersama di satu tempat terpadu. DPMPTSP sudah terintegrasi secara elektronik dan pengurusan izin pun telah dilakukan secara *Online*. Hal ini merujuk pada Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Palembang Nomor 15 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Masyarakat Berbasis Elektronik.

Sistem Informasi Pelayanan Perizinan *Online* (SIPPERI) merupakan sistem pelayanan perizinan dan non perizinan secara *online* yang dikelola oleh DPMPTSP Kota Palembang yang dalam proses pendaftarannya memerlukan NIK, Data Sesuai KTP, Nomor *Whatsapp*, Nomor *Passport* bila ada, dan juga pendaftar diminta untuk membuat *password* agar bisa melakukan pendaftaran secara *online*. Di dalam sistem ini tercantum secara lengkap mengenai 343 persyaratan perizinan dan non perizinan serta dasar hukum yang harus dipatuhi pendaftar mengenai segala perizinan yang dibutuhkan.

Pilihan pemerintah kota Palembang beralih pada inovasi pelayanan perizinan melalui sistem informasi peningkatan pelayanan publik yang berbasis web. Inovasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan *Online* (SIPPERI) merupakan suatu aplikasi manajemen berbasis web yang secara khusus dirancang sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kota Palembang yang ingin mengajukan permohonan perizinan agar pelaksanaan pelayanan dapat berjalan secara optimal dengan memanfaatkan teknologi

Informasi. Dengan adanya SIPPERI diharapkan pengambilan keputusan manajerial tentang pelayanan perizinan dapat berjalan dengan cepat, juga pelayanan administrasi yang dilaksanakan secara *Online* dapat mencapai proses yang cepat, mudah dan akurat.

Dari uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Inovasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan *Online* (SIPPERI) dalam Melayani Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

Bagaimana Inovasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan *Online* (SIPPERI) dalam Melayani Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu :

Untuk mengetahui Inovasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan *Online* (SIPPERI) dalam Melayani Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat dalam penelitian ini antara lain:

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk referensi dalam bentuk informasi maupun sumber pengetahuan yang sesuai dibidang Ilmu Administrasi Publik.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Universitas Sriwijaya

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan tambahan referensi dalam rangka memperbanyak kajian tentang inovasi pelayanan publik.

2. Bagi Instansi Terkait

Penelitian ini diharapkan dapat membantu instansi terkait dalam rangka terus melakukan peningkatan serta evaluasi yang dapat menyempurnakan aplikasi SIPPRI.

DAFTAR PUSTAKA

- Admaja, A. F. (2014). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika (SIMS). 105-118.
- Agestina, M. (2010). *Kajian Tentang Persepsi Siswa Terhadap Guru Matematika dan Pengaruhnya pada Minat Belajar Matematika Siswa SMA di Kota Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Agus Ngadino, S.H., M. (n.d.). *Perizinan Dalam Kerangka Negara Hukum Demokratis*. 105(3), 129–133.
- Akmal, M. F. (2023). *Efektivitas Sistem Informasi Manajemen SI D'nOk (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan) dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Disdukcapil Kota Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Amalia Adhandayani, S. M. (2020). *Modeul Metode Penelitian 2 (Kualitatif)*. Universitas Esa Unggul.
- Basuki, Y. (2019). *Tipologi Inovasi Sektor Publik (Inovasi Program Mobile Si-Cakep) Di Kabupaten Wajo*. 190.
- Danar, O. R., Rohmasari, A., & Novita, A. A. (2019). Inovasi Pelayanan dalam Pengelolaan Sampah: Studi pada Bank Sampah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 376-383.
- Dio Lavarino & Wiyli Yustanti. (2016). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal di BPPT Kota Semarang. *Revista CENIC. Ciencias Biológicas*, 152(3), 28.
- Dr. H. Zuchri Abdussamad, S.I.K., M. S. (n.d.). *Metode Penelitian Kualitatif* (M. S. Dr. Patta Rapanna, SE. (ed.)). 2021.
- Dr. Umar Sidiq, M.Ag Dr. Moh. Miftachul Choiri, M. (2019). Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan. In M. A. Dr. Anwar Mujahidin (Ed.), *CV. Nata Karya* (1st ed., Vol. 53, Issue 9). CV. Nata Karya. [http://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/Metode Penelitian Kualitatif di](http://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/Metode_Penelitian_Kualitatif_di)

Bidang Pendidikan.pdf

- Dr Drs. H. Rifa'i Abubakar, M. A. (2017). Pengantar Metodologi Penelitian. In *Antasari Press* (1st ed.). SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga Jl.
- Dumalang, A. G. (2018). *Pemanfaatan Agenda Diagnostic Reading dalam Penentuan Proyek Perubahan Peserta Diklat Kepemimpinan Tingkat II Kelas PKP2A II LAN. 5*, 87–100.
- Eka, D., Putri, Y. H., & Karim, S. (2018). Kualitas Pelayanan Fakultas Ekonomi. *Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 16(2), 89–98. <http://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jmbs>
- Eldo, D. H. A. P., & Mutiarin, D. (2019). Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan “Kumis MbahTejo” di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 156. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v1i2.16753>
- Fahlefi, Z., Paranoan, D. B., & Utomo, H. S. (2014). Penerapan Teknologi Informasi Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda). *Paradigma*, 3(2), 155–166.
- Fitriana, D. N. (2014). Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya). *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 1-10.
- Hapsari, A., Guntur, M., & S., N. S. (2021). Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros. *Jurnal Administrasi Publik*, 283-304.
- Heryana, A., & Unggul, U. E. (2018). Informan Dan Pemilihan Informan Dalam Penelitian Kualitatif. *Sistem Informasi Akuntansi: Esensi Dan Aplikasi*, December, 14. eprints.polsri.ac.id
- Hidayat, M. R. (2009). *Pencarian dan Pemaknaan Metodologi* [Universitas Indonesia]. <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/127127-RB13M423p->

Pencarian+dan+pemaknaan-Metodologi.pdf

Ibrahim, W. H., & Maita, I. (2023). Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar. *Jurnal Ilmiah Rekayasa* 3(2), 17–22. [http://repository.uin-suska.ac.id/70478/%0Ahttp://repository.uin-suska.ac.id/70478/1/Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar.pdf](http://repository.uin-suska.ac.id/70478/%0Ahttp://repository.uin-suska.ac.id/70478/1/Sistem%20Informasi%20Pelayanan%20Publik%20Berbasis%20Web%20pada%20Dinas%20Pekerjaan%20Umum%20Kabupaten%20Kampar.pdf)

Indonesia, P. R. (2009). UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta, 2003(1), 20–28.*

Jabal Ahsan, Ruslan, dan T. P. (n.d.). *Kualitas Layanan Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.*

Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia 55 (2003). <http://eprints.uanl.mx/5481/1/1020149995.PDF>

Khodijah, S., Ahmadi, N., Rahmani, B., Syahbudi, M., Studi, P., Syariah, A., Ekonomi, F., & Islam, B. (2023). Analisis Service Quality dalam Pelayanan Nasabah di PT Asabri dengan Metode Fuzzy. *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen*, 3(1), 986–1024. <https://ummaspul.e-journal.id/JKM/article/view/5687>

Khulaimi, M., Puji, A. A., & Cahyo, W. N. (2021). Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Manajemen Di Klinik Pratama Bsmi Klaten. *Jurnal Surya Teknika*, 8(1), 252–258. <https://doi.org/10.37859/jst.v8i1.2617>

Kurniawan, H. (2019). *Pengukuran Keberhasilan Sistem Informasi dengan Pendekatan Delone and Mclean IS Success Model dan TAM (Studi Kasus: Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas Sahid Jakarta.* Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Melinda, M., Syamsurizaldi, S., & Kabullah, M. I. (2020). Innovation of Online Population Administrative Services (PADUKO) by The Department of

- Population and Civil Registration of Padang Panjang City. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202–216. <https://doi.org/10.35967/njip.v19i2.115>
- Nitta, E. A. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu)*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Prayuningtias, N. (2018). *Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Terpadu untuk Publik (SI CANTIK)*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Putra, B. U., Makhya, S., & Mukhlis, M. (2021). Implementasi Kebijakan Perizinan Sistem *Online Single Submission* (Studi pada DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan). *Jurnal Analisis Sosial Politik*, 1-11.
- Putri, E. K., & Pambudi, A. (2018). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Egovernment di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. *Jurnal Natapraja*, 69-84..
- Prayuningtians, N. (2018). Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Terpadu untuk Publik (siCANTIK) (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan). In *Skripsi*.
- Putro, S. W. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1–9. <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/1404>
- Rifqy Maulana, S. D. J. M. A. (2018). Konsep Hukum Perizinan dan Pembangunan. *Justisia*, 3(1), 90–115. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22373/justisia.v3i1.5088>
- Sari, A. P. (2018). *Pengukuran Keberhasilan Penerapan Sistem Institutional Repository di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Menggunakan Human Organization Technology (HOT) Fit Model*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

- Sudjana, Strategi Pengelolaan dan Pengembangan Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat, (Jakarta: Depdiknas, 2003), hal. 1
- Sushanty, V. R. (2020). *Hukum Perijinan* (M. Murry Darmoko M, SHI. (ed.)).
- Sutiyono, S.T., M. K. (2020). Membangun Sistem Informasi Pendaftaran Siswa Baru Berbasis Web dengan Metode MDD (*Model Driven Development*) di Raudhatul Athfal Nahjussalam. *Jurnal Sistem Informasi*, 36(2), 50–56.
- Suzanto, B. (2005). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 5(1), 28–44.
<http://jurnal.stiepas.ac.id/index.php/jebe/article/view/3>
- Trisno Musanto. (2004). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya Trisno. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 6(2), pp.123-136.
<http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/man/article/view/16140>
- Umrotul Khasanah, Manajemen Zakat Moderen Instrumen Pemberdayaan Ekonomi Umat, (Malang: UIN-Maliki Press, 2010), hal. 62-63.
- Utami, S. M. T. (2022). *Pelaksanaan Pemberian Izin Usaha Toko Modern Indomaret di Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2007 Tentang Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern*. Universitas Islam Riau.
- Wibowo, I. T. (2018). Proses Difusi Inovasi Program Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI): Studi Kasus pada Ditjen Perbendaharaan di D.I Yogyakarta Tahun 2018. *Jurnal Perbendaharaan, Keuangan Negara dan Kebijakan Publik*, 323-337.
- Yudistira, A. A. (2020). *Pelaksanaan Sistem Online pada Pelayanan Perizinan Melalui E-Government yang Berbasis Aplikasi tentang DPMP-PTSP (Dinas*

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) di Kota Pekanbaru.
Pekanbaru: Universitas Islam Riau.