

---

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

Muhammad Anang Firmansyah<sup>1</sup>, Ali Roziqin<sup>2</sup>, Asep Nurjaman<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Ilmu Pemerintahan

Universitas Muhammadiyah Malang

Email: [Mhmdanang1013@gmail.com](mailto:Mhmdanang1013@gmail.com)

**Abstrak**

Salah satu inovasi pelayanan publik di Kota Tarakan yaitu SIMPELKAN pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Analisis dilakukan terhadap dampak SIMPELKAN terhadap efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan bagi masyarakat serta perubahan dalam penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi inovasi pelayanan publik melalui SIMPELKAN di DPMPTSP Kota Tarakan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif melalui wawancara dengan petugas front office serta analisis data terkait kinerja layanan SIMPELKAN. Hasil penelitian menunjukkan konteks Kota Tarakan yang mengarah menjadi Smart City, Smart Governance menjadi tujuan penting yang mengharuskan DPMPTSP, untuk menyediakan layanan publik yang efektif dan efisien, khususnya dalam proses perizinan. SIMPELKAN adalah inovasi teknologi yang memenuhi tuntutan akan pelayanan yang cepat, aman, dan nyaman bagi masyarakat. Namun, implementasi SIMPELKAN menghadapi beberapa hambatan seperti ketergantungan pada koneksi internet yang stabil, kurangnya pemahaman masyarakat, dan kecenderungan untuk tetap menggunakan metode manual dalam mengurus perizinan. Peningkatan kualitas SDM, komitmen pimpinan, infrastruktur teknologi yang memadai, serta sosialisasi yang intens terhadap fitur dan manfaat SIMPELKAN menjadi krusial dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut. Dengan mengoptimalkan SIMPELKAN, diharapkan Kota Tarakan dapat meningkatkan efisiensi operasional, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, serta meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

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

## PENDAHULUAN

Perubahan paradigma peralihan dari New Public Management (NPM) menjadi New Public Service (NPS). NPM dianggap kurang dalam tata kelola dan perbaikan proses di internal institusi. Implikasinya, NPM tidak mampu menjawab kesulitan birokrasi yang semakin rumit akibat tuntutan publik terkait pelayanan yang berkualitas, efektif, dan efisien. Untuk menanggapi kekurangan ini, paradigma NPS bertujuan untuk memberikan solusi yang menekankan pada warga negara dalam mengenali masalah dan memberlakukan kebijakan. Artinya, warga tidak lagi diposisikan sebagai obyek, melainkan sebagai obyek pembangunan (Lopes, A. V., & Farias, 2020:117). Konsekuensi dari perubahan paradigma ini adalah reformasi birokrasi dan pelayanan sektor publik dengan menjadikan kepuasan dan kepercayaan masyarakat sebagai tujuan utama pemerintah. Salah satu hasilnya adalah munculnya isu inovasi pelayanan publik (Melo, S., De Waele, L., & Polzer, 2020:1040).

Maraknya inovasi pelayanan publik merupakan indikator yang baik yang dapat diartikan sebagai upaya pemerintah untuk meningkatkan kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan publik. Meskipun demikian, kita perlu melakukan analisis yang lebih mendalam terhadap kontribusi inovasi sektor publik agar tidak terbatas hanya pada kuantitas perbaikan kuantitatif. Hal ini penting untuk diperhatikan karena peningkatan inovasi pelayanan publik di Indonesia hanya sebatas statistik kuantitatif dan tidak efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kebijakan Fakta ini mempertanyakan topik inovasi sektor publik. Akan menarik dan penting untuk melanjutkan diskusi. Ketika inovasi diidealkan sebagai jalan keluar dari kebuntuan permasalahan birokrasi yang lamban sekaligus menjawab tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan publik, inovasi yang dihasilkan memiliki landasan yang goyah menyelamatkan permasalahan (Adyawardman, 2021:7).

**Tabel 1.1 Hasil Penilaian Kepatuhan Pelayanan Publik di Kalimantan Utara Tahun 2021**

NO	Kab/Kota	Skor
1	Kab.Nunukan	83.81
2	Kab.Tanah Tidung	83,56
3	Kab.Malinau	78.25
4	Kab.Bulungan	66.12
5	Kota Tarakan	67.05

Sumber : Biro Organisasi KALTARA

Berdasarkan Hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2021, Provinsi Kaltara bersama Kabupaten Tana Tidung dan Kabupaten Nunukan berhasil menduduki ‘Zona Hijau’ (Kepatuhan Tinggi) dengan masing-masing mencetak skor 83.56, dan 83.81. Sedangkan Kabupaten Malinau, Kota Tarakan, dan Kabupaten Bulungan masih berada di ‘Zona Kuning’ (Kepatuhan Sedang), dengan masing-masing meraih skor 78.25, 67.05, dan 66.12. Tentunya bagi daerah yang telah berada pada Zona Hijau, perlu upaya berkelanjutan untuk menjaga bahkan meningkatkan capaian tersebut agar makin baik. Dan bagi yang masih berada pada Zona Kuning, perlu strategi terpadu menggenjot efektivitas dan efisiensi pelayanan publik agar tak hanya mampu mencapai Zona Hijau, namun juga memberikan dampak nyata bagi masyarakat (Nugraha, 2022).

Provinsi Kalimantan Utara yang dibentuk berdasarkan UU No. 20/2012 tentang Pembentukan Provinsi Kalimantan Utara, masyarakat mempunyai harapan untuk mendapatkan pelayanan terbaik. Pemekaran Kaltara dari provinsi Kalimantan Tmur sebagai Langkah mendekatkan pelayanan dan pemerataan penyaluran kesejahteraan masyarakat. Untuk itulah aspek pelayanan publik merupakan focus utama kerja pemerintah. Salah satu kota yang terletak di Provinsi Kalimantan Utara adalah Kota Tarakan. Tarakan berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Untuk mewujudkannya, maka pemerintah Kota Tarakan pada tahun 2021 meluncurkan aplikasi SIMPELKAN untuk mempermudah melakukan perizinan yang ada di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Pemerintah Kota Tarakan tetap menjaga komitmennya untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Berdasarkan Keputusan Walikota Tarakan Nomor 188.4/HK-XI/453/2021 Tentang Penggunaan aplikasi sistem perizinan elektronik tarakan (simplinkan) dalam pelayanan perizinan dan nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan. Aplikasi Sistem Perizinan Elektronik Tarakan (SIMPELKAN) diluncurkan oleh Walikota Tarakan. Aplikasi ini memiliki kemampuan tanda tangan digital untuk perizinan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah, sehingga proses perizinan menjadi lebih mudah, akuntabel, dan cepat di kemudian hari (Ramdhani, 2022). Harapan ke depannya proses perizinan dapat semakin mudah, akuntabel, dan cepat.

Salah satu faktor pendukung munculnya tindakan inovasi dalam organisasi pemerintah adalah perubahan tuntutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari lingkungan eksternal dan pemangku kepentingan serta didorong oleh kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah pusat melalui agenda program percepatan reformasi birokrasi. Satu dari agenda reformasi birokrasi dilakukan melalui program “inovasi pelayanan publik”(Tiaranika & Maesaroh, 2020:163). Untuk memberikan aturan satu organisasi dan satu inovasi. Target yang diharapkan dapat dicapai dari program ini adalah cita-cita kelas dunia pemerintah (*World Class Government*) yang diharapkan dapat terealisasi pada tahun 2025(Mahpudin, 2022:108). Oleh karena itu dengan adanya aplikasi Simplinkan ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Tarakan sehingga dapat Hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik mengalami peningkatan tidak lagi berada pada Zona Kuning.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian mengenai inovasi pelayanan publik aplikasi (SIMPELKAN) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Tarakan, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Sumber data penelitian ini, didapatkan melalui tahapan dari hasil

observasi, wawancara, catatan tertulis, dokumentasi, (foto, dan lainnya) secara langsung dilapangan(Creswell, 2019:225). Peneliti akan mengumpulkan dan menganalisis berbagai dokumen terkait, seperti kebijakan, panduan penggunaan, laporan, evaluasi, dan dokumen lain yang terkait dengan pengembangan, implementasi, dan evaluasi aplikasi SIMPELKAN. Dokumentasi akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang konteks, proses, dan dampak inovasi pelayanan publik tersebut.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif. Data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi akan dianalisis dengan menggunakan metode analisis kualitatif, seperti reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan(Sugiyono, 2020:105). Proses analisis ini akan melibatkan pengorganisasian data, identifikasi pola atau tema yang muncul, dan interpretasi data untuk memberikan pemahaman yang mendalam tentang inovasi pelayanan publik aplikasi SIMPELKAN dan dampaknya di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Tarakan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Perubahan dinamika masyarakat yang semakin cepat seiring dengan perkembangan jaman, teknologi menuntut kualitas informasi yang cepat, tepat dan akurat. Sejalan dengan itu untuk mewujudkan visi Kota Tarakan yaitu terwujudnya Kota Tarakan yang maju dan sejahtera dengan Smart City, dimana Salah satu indikatornya yaitu Smart Governance, sistem informasi menjadi kebutuhan pada setiap Organisasi Perangkat Daerah dalam memberikan pelayanan public. Salah satu bentuk pelayanan publik yang wajib dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Tarakan melalui DPMPTSP yaitu perizinan yang diselenggarakan dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi, keamanan dan kepastian. Kebutuhan masyarakat akan layanan perizinan yang ideal merupakan salah satu kebutuhan pelayanan yang perlu dibenahi. Pembinaan tersebut melalui keterbukaan, kemudahan prosedur, penetapan tarif yang jelas terjangkau masyarakat,

profesionalitas aparatur serta tersedianya kanal pengaduan masyarakat, adanya sistem pengawasan terhadap pelaksanaan prosedur.

SIMPELKAN termasuk inovasi teknologi yang dimana berfokus pada penciptaan atau penggunaan yang baru teknologi, diperkenalkan dalam suatu organisasi untuk memberikan layanan kepada. Salah satu upaya peningkatan pelayanan publik yang diatur oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 6 tahun 2021 tentang penyelenggaraan perizinan berusaha di daerah maka upaya pelayanan terpadu satu pintu merupakan fasilitas pelayanan PTSP yang berfokus pada upaya perizinan dan non perizinan dengan responsif dan efektif. SIMPELKAN adalah jawaban konkrit Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan atas tuntutan ketentuan perundangan, kebutuhan pemohon izin serta respon dalam pemanfaatan teknologi dan informasi yang memudahkan para petugas PTSP, OPD Teknis terkait dan pemohon izin dalam mengakses pelayanan yang cepat, aman dan nyaman.

Gambaran permasalahan ini merupakan faktor penggerak lahirnya Sistem Perizinan Elektronik Tarakan (SIMPELKAN). Tonggak inovasi ini dimulai Oktober 2019 dan terus dikembangkan. SIMPELKAN memiliki fitur diantaranya: Pendaftaran Perizinan Online, Tracking Status Permohonan, Pengaduan Online dan Tanda Tangan Elektronik yang tersertifikasi oleh BsrE. Seperti yang dijelaskan oleh Ibu mariyati (Kepala bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan) yaitu :

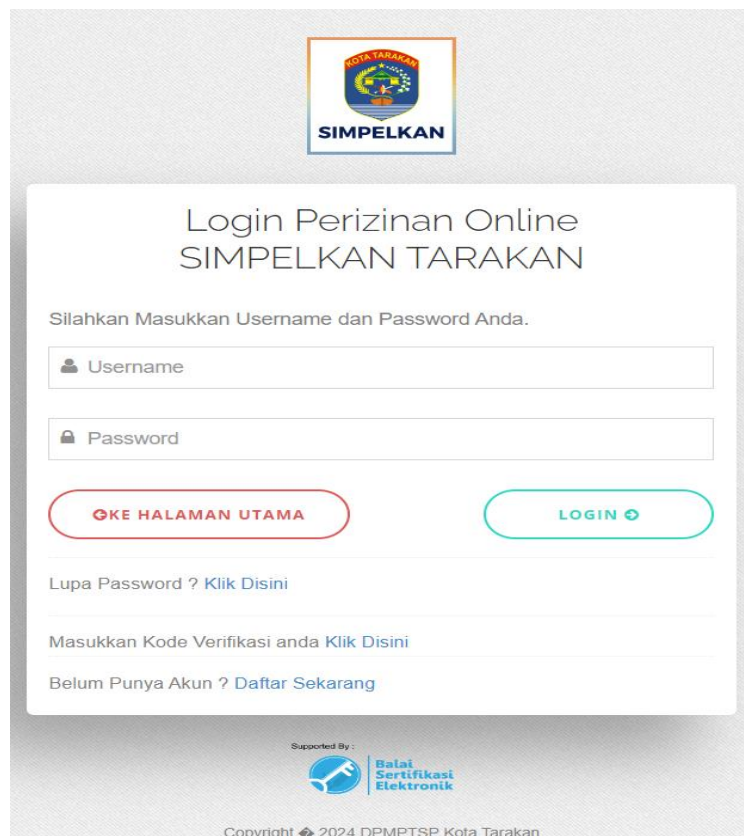
*“Latar belakang nya sendiri untuk mendukung visi kota Tarakan yaitu terwujudnya Kota Tarakan yang maju dan sejahtera dengan Smart City. Dengan adanya SIMPELKAN ini proses perizinan yang ada di dpmpstsp mempermudah pengguna layanan dan Dinas dalam melakukan periznan di kota Tarakan dengan adanya SIMPELKAN proses penerbitan izin lebih cepat misalkan kepala dinas dinas luar atau lagi rapat kepala dinas bisa melakukan tanda tangan digital.”*

(hasil wawancara tanggal 2 November 2023)

### a. Bentuk Inovasi Layanan SIMPELKAN

Fitur yang tersedia pada inovasi SIMPELKAN memudahkan masyarakat Tarakan, dan manajemen DPMPTSP dalam memenuhi kebutuhan terhadap layanan: pendaftaran izin secara online, penyediaan informasi syarat-syarat izin, pengaduan online, cek status KSWP dan Tracking permohonan. Dengan adanya inovasi SIMPELKAN ini memudahkan pelayanan, pelacakan, verifikasi, hingga penandatanganan ijin dan semua lebih muda dan terdata secara komputerisasi.

**Gambar 1. Login Website SIMPELKAN**



Sumber : DPMPTSP Kota Tarakan

Gambar diatas merupakan akses login pada SIMPELKAN yang dimana pengguna layanan yang ingin melakukan perizinan diwajibkan melakukan login akun jika belum memiliki akun pengguna wajib terlebih dahulu untuk melakukan pendaftaran akun.

Gambar 2. Pendaftaran Pemohon Online Website SIMPELKAN

Pendaftaran Pemohon Online

(Untuk Pemohon yang belum memiliki Akun) klik disini untuk pemohon yang telah memiliki akun

Silahkan Lengkapi Data Berikut

Jenis Pemohon :  Perorangan  
 Perusahaan

Nama Pemohon :

Nama Pemegang Kuasa :

No HP/WA Pemohon :

No HP/WA Pemegang Kuasa :

E-mail Pemohon :

Alamat Pemohon

Sumber : DPMPTSP Kota Tarakan

Gambar diatas memperlihatkan pendaftaran pemohon mandiri (online) dan bisa juga Pendaftaran izin melalui pendampingan Front Office, fitur ini merupakan pendaftaran izin yang mana pemohon masih datang ke kantor dengan membawa persyaratan kemudian petugas front office menginput data pemohon, perusahaan dan persyaratan.

Gambar 3. Cek status permohonan Website SIMPELKAN

CEK STATUS PERMOHONAN

Periksa Status Permohonan

Untuk mengetahui status permohonan yang telah anda lakukan, masukan Nomor Pendaftaran anda :

Cari

Saya bukan robot

CHAT

Sumber : DPMPTSP Kota Tarakan



Cek status permohonan, pada saat pemohon mengajukan perijinan pemohon akan mendapatkan nomor pendaftaran yang telah diberikan saat setor persyaratan berkas dan disitu pemohon akan mendapatkan jawaban baik ijin diterbitkan atau ditolak maupun di tangguhkan dengan alasan. Cek Konfirmasi Status Wajib Pajak (KSWP) pada waktu pendaftaran melalui pendampingan Front Office status wajib pajak bisa dicek apakah sudah tidak ada tanggungan pajak atau masih ada pajak yang terhutang sebagai syarat permohonan izin. Approve dan Tanda Tangan Elektronik (TTE) fitur ini diperuntukkan pejabat yang meverifikasi, validasi dan penetapan naskah izin sedangkan TTE untuk penetapan naskah izin dilakukan Kepala DPMPTSP.

Gambar 4. Daftar Jenis Perizinan Website SIMPELKAN

The screenshot shows the 'Daftar Jenis Perizinan' page on the SIMPELKAN website. The page has a blue header with the DPMPTSP logo and navigation links. A sidebar on the left contains menu items like 'PENGADUAN ONLINE', 'DAFTAR JENIS PERIZINAN', 'PERIZINAN ONLINE', 'CEK STATUS IZIN', 'OSS-RBA', 'NSWI-BKPM', and 'PIR- INVESTASI REGIONAL'. The main content area displays a table of license types. The table has columns for 'NO', 'DAFTAR JENIS PERIZINAN', 'DURASI', and 'BIAYA'. Below the table, it indicates 'SHOWING 1 TO 10 OF 39 ENTRIES' and includes a 'CHAT' button.

NO	DAFTAR JENIS PERIZINAN	DURASI	BIAYA		
1	IZIN PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN NONFORMAL (LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN)	14 hari	GRATIS	Lihat Persyaratan	Cetak Persyaratan
2	testing izin	7 hari	GRATIS	Lihat Persyaratan	Cetak Persyaratan
3	SURAT IZIN KERJA FISIOTERAPIS (SIKF)	14 hari	GRATIS	Lihat Persyaratan	Cetak Persyaratan
4	Surat Izin Praktik Dokter Mandiri	10 hari	GRATIS	Lihat Persyaratan	Cetak Persyaratan
5	SURAT IZIN PRAKTIK PERAWAT (SIPP) FASKES	14 hari	GRATIS	Lihat Persyaratan	Cetak Persyaratan
6	SURAT IZIN PRAKTIK BIDAN (SIPB) FASKES	14 hari	GRATIS	Lihat Persyaratan	Cetak Persyaratan
7	SURAT IZIN PRAKTIK TERAPIS GIGI DAN MULUT	14 hari	GRATIS	Lihat Persyaratan	Cetak Persyaratan
8	SURAT IZIN PRAKTIK TENAGA TEKNIS KEFARMASIAN (SIPTTK)	14 hari	GRATIS	Lihat Persyaratan	Cetak Persyaratan
9	SURAT IZIN PRAKTIK DOKTER FASKES	14 hari	GRATIS	Lihat Persyaratan	Cetak Persyaratan
10	SURAT IZIN PRAKTIK APOTEKER (SIPA)	14 hari	GRATIS	Lihat Persyaratan	Cetak Persyaratan

Sumber : DPMPTSP Kota Tarakan

Gambar diatas memperlihatkan terdapat 39 jenis perzinan online yang ada di SIMPELKAN. bahwa aplikasi *online* atau *website* SIMPELKAN ini merupakan aplikasi yang digunakan untuk pelayanan perizinan dan di aplikasi ini pengguna pelayanan dapat melihat persyaratan apa saja yang perlu disiapkan dalam mengurus perizinan, di aplikasi SIMPELKAN juga operator telah mencantumkan formulir di aplikasi yang dapat diunduh sendiri.

Aplikasi ini hanya dapat diakses oleh pengguna yang telah terdaftar sebagai user pada aplikasi (peruntukan untuk petugas Front Office, Back Office, Tim Teknis, Verifikator, Pejabat Pemberi Approve) SIMPELKAN dibangun dalam bentuk sistem elektronik ini dapat diakses melalui website [https://simplinkan.tarakankota.go.id/main/jenis\\_perizinan](https://simplinkan.tarakankota.go.id/main/jenis_perizinan)

Bapak Akhmad Ridwan selaku pengelola aplikasi SIMPELKAN

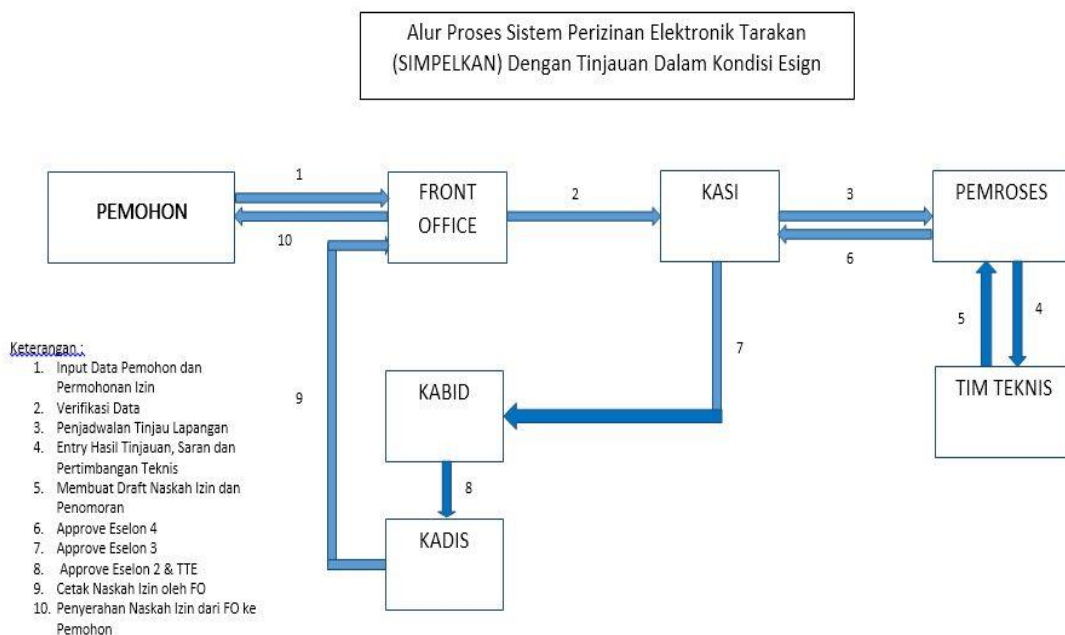
*“saya selaku pengelola aplikasi masih terus menginput jenis layanan yang belum di input seperti yang kemarin kamu lakukan penginputan jenis layanan surat izin kerja optometris dan nantinya ada jenis izin baru surat keterangan penelitian jadi orang yang mau melakukan izin penelitian mereka izinnya sekarang harus ke DPMPTSP”*

(Hasil wawancara tanggal 31 Oktober 2023)

#### b. Alur Pelaksanaan Inovasi Layanan SIMPELKAN

Pihak penyedia layanan atau DPMPTSP Kota Tarakan sebagai perantara harus melakukan perubahan sesuai permintaan masyarakat untuk mengatasi lamanya proses persetujuan. Upaya tersebut dibuktikan dengan inovasi pelayanan publik melalui SIMPELKAN, dalam inovasi tersebut terdapat pembaharuan salah satunya yaitu terhadap proses pemberian pelayanan kepada Masyarakat.

**Gambar 5. Alur Pelayanan inovasi SIMPELKAN**



Sumber: DPMPTSP Kota Tarakan

Alur yang harus dilalui oleh pemohon mengajukan kelengkapan surat untuk mengurus perizinan setelah terlebih dahulu mengelengkapi identitas dan keperluan pada aplikasi SIMPELKAN diserahkan ke front office yang kemudian diserahkan ke KASI untuk diproses oleh tim teknis. Setelah diproses oleh tim teknis kemudian diserahkan kembali ke KASI, dari KASI diserahkan ke KABID kemudian diserahkan ke KADIS setelah semua menandatangani permohonan perizinan yang diajukan, kemudian diserahkan kembali ke Front Office untuk diberikan kepada pemohon.

Berdasarkan alur pelayanan diatas terdapat perbedaan alur pelayanan sebelum dan sesudah inovasi SIMPELKAN. Perbedaannya terletak pada proses pemberian layanan. Sebelum adanya inovasi program SIMPELKAN, semua layanan masih bersifat manual sehingga memerlukan banyak bolak-balik antara penyedia layanan dan penerima untuk mengumpulkan berkas dan memeriksanya ke penyedia layanan. Dan sebelum adanya SIMPELKAN masing-masing bidang harus meregister. Namun, setelah adanya SIMPELKAN tiap-tiap bidang tidak perlu lagi meregister cuman satu orang yang meregister, dengan adanya SIMPELKAN penginputan menjadi rapi dan terdata semua.

### **c. Keberhasilan Aplikasi SIMPELKAN Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan**

Keberhasilan aplikasi SIMPELKAN dalam meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilihat dari beberapa aspek yang signifikan:

- a) Peningkatan Efisiensi Operasional
- b) Peningkatan Aksesibilitas Layanan
- c) Transparansi dan Akuntabilitas
- d) Peningkatan Kualitas Layanan
- e) Peningkatan Kepuasan Masyarakat
- f) Penghematan Biaya dan Sumber Daya

**Tabel 2. Tabel Perbandingan Waktu Pelayanan Manual Tatap Muka dan Pelayanan menggunakan SIMPELKAN**

No.	Prosedur	Waktu layanan	
		SIMPELKAN	Konvensional
1.	Pendaftaran	15 Menit	30 Menit
2.	Penyerahan persyaratan	25 Menit	45 Menit
3.	Disposisi surat pengantar (Surat Masuk surat keluar)	-	60 Menit
4.	Verifikasi data	15 Menit	50 Menit
5	Penyerahan	15 Menit	5 Menit
Jumlah		70 Menit	190 Menit

Sumber : DPMPTSP

Pada tabel di atas menunjukkan bahwasanya terdapat perbandingan waktu yang cukup signifikan antara pelayanan perizinan secara langsung tatap muka dengan menggunakan SIMPELKAN. *Pertama*, pada tahap pendaftaran dengan pelayanan tatap muka membutuhkan waktu yang lebih lama selama 30 menit dengan beberapa alur pendaftaran seperti masyarakat harus datang ke kantor DPMPTSP untuk mengambil nomor antrian, kemudian menunggu pelayanan sesuai dengan nomor antrian yang selanjutnya melakukan pendaftaran dan penyerahan syarat permohonan. Sedangkan jika menggunakan SIMPELKAN hanya memerlukan waktu 15 menit dengan meregistrasi atau pendaftaran akun, approve dari petugas DPMPTSP, aktivasi dan hak akses dan selanjutnya melakukan login dan pembuatan permohonan.

*Kedua*, pada tahap kedua ini melakukan penyerahan persyaratan pada tatap muka membutuhkan waktu yang lebih lama selama kurang lebih 45 menit dengan beberapa alur seperti melakukan verifikasi berkas persyaratan, melakukan login dan entri data pada sippatu selanjutnya mencetak tanda terima dan monitoring, penyerahan berkas ke back office. Sedangkan jika menggunakan SIMPELKAN hanya memerlukan waktu 25 menit saja dengan mengupload persyaratan, menerima

dan memeriksa berkas, entri data, kemudian download tanda terima dan mengirim ke pemohon.

*Ketiga*, pada tahap ini dilakukan disposisi surat pengantar (Surat Masuk surat keluar). Disposisi ini merupakan bentuk tanggapan atau intruksi yang diberikan oleh atasan kepada bawahannya untuk bisa segera ditindak lanjuti. Pada tahap ini hanya dilakukan oleh pelayanan secara tatap muka dengan melalui beberapa alur yaitu pembuatan surat pengantar ke dinas teknis, verifikasi kasi surat pengantar dinas teknis, verifikasi kabid surat pengantar ke dinas teknis, tanda tangan surat pengantar ke dinas teknis, pengiriman surat pengantar ke dinas teknis, surat masuk dan disposisi pada dinas teknis, rekomendasi dari dinas teknis, registrasi surat masuk pada bidang, disposisi kepala bidang, disposisi kepala seksi, kemudian pembuatan draft SK. Sedangkan untuk di SIMPELKAN sendiri tidak memerlukan tahapan disposisi surat pengantar.

*Keempat*, pada tahap ini dilakukan verifikasi data yang dimana pelayanan secara tatap muka memerlukan waktu yang cukup lama sekitar 50 menit dengan tahapan tahapan seperti verifikasi KASI dan KABID, registrasi pada bidang sekretariat, tanda tangan kepala dinas, administrasi SK pada bidang sekretariat, penyerahan berkas dari sekretariat ke back office, back office ke front office, administrasi SK pada front office, scan SK. Sedangkan jika menggunakan SIMPELKAN hanya memerlukan waktu 15 menit yaitu verifikasi cetak draft izin oleh back office, verifikasi KASI, verifikasi Kabid dan penetapan.

*Kelima*, pada tahap terakhir ini dilakukan penyerahan perizinan dengan waktu yang diperlukan pada pelayanan tatap muka lebih cepat daripada SIMPELKAN. Hanya butuh waktu 5 menit pada pelayanan tatap muka dengan menghubungi pemohon selanjutnya dilakukan penyerahan. Sedangkan pada SIMPELKAN memerlukan waktu 15 menit dengan dilakukan penyerahan nomor, tanda tangan elektronik, download Sk yang telah TTE, lalu penyerahan. Jika ditotal secara

keseluruhan pelayanan secara tatap muka membutuhkan Penggunaan SIMPELKAN ini dikatakan cukup efisien dikarenakan bisa memberikan kemudahan dan kecepatan waktu dalam melakukan pengajuan pelayanan, proses perizinan dan non perizinan serta penyerahan surat izin. Meningkatnya kecepatan waktu ini sesuai dengan standar pelayanan dan dengan pelayanan perizinan secara online dan juga bisa di akses dimanapun dan kapanpun. Dalam segi ekonomi penggunaan SIMPELKAN ini juga bisa mengurangi biaya yang tinggi pada masyarakat, sebab masyarakat tidak perlu transportasi biaya fotokopi dan lainnya. waktu yang lama dari pada menggunakan SIMPELKAN. Pelayanan tatap muka dengan memakan waktu sebanyak 189 menit sedangkan SIMPELKAN 70 menit.

**Gambar 6. Grafik Nilai IKM periode 2021 – 2023**



(Sumber : DPMPPTSP Kota Tarakan)

Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga

2023 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan. Terdapat peningkatan yang sangat signifikan pada tahun 2022 periode II. Penurunan pada tahun 2023 Periode I. Pada tahun 2023 Periode II mengalami peningkatan Kembali IKM hingga mencapai angka tertinggi dalam 3 tahun terakhir. Dapat di simpulkan terdapat kenaikan nilai IKM setiap tahunnya.

#### **d. Faktor Pendukung dalam penerapan penggunaan Aplikasi SIMPELKAN**

Dari pelaksanaan inovasi program pelayanan publik SIMPELKAN terdapat faktor pendukung antara lain

##### **1. Sumber Daya Manusia**

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Joko Puji Istiyanto selaku staf (Front Office)

*“Petugas pemberi layanan harus mempunyai kompetensi yang baik dalam memberikan layanan. Oleh sebab itu, maka kami melakukan pelatihan penggunaan SIMPELKAN. Pelatihan ini diselenggarakan secara teratur dengan jadwal dan lokasi yang telah ditetapkan. Pelatihan ini bertujuan untuk memberikan pelatihan yang fokus pada pengembangan SDM dengan fokus pada pengenalan, pengoperasian, dan penanganan gangguan teknis pada perangkat lunak dan meningkatkan kinerja dari para aparatur.”*

Sumber daya manusia adalah elemen penting dalam menggerakkan suatu organisasi karena memiliki peran krusial dalam kesuksesan organisasi. Menurut kutipan dari wawancara tersebut, terlihat bahwa DPMPTSP Kota Tarakan memiliki manajemen sumber daya manusia yang efektif untuk menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan memiliki karakter yang baik. Kualitas sumber daya manusia ini tercermin dari peningkatan tingkat pendidikan yang terus meningkat.

##### **2. Komitmen Pimpinan**

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Joko Puji Istiyanto selaku staf (Front Office)

*“Peran kepemimpinan memiliki kontribusi yang signifikan terhadap kesuksesan dalam inovasi pelayanan publik melalui SIMPELKAN. Keberhasilan inovasi tersebut secara langsung berkaitan dengan peran kepemimpinan dalam meningkatkan dan mengembangkan aplikasi SIMPELKAN setelah implementasinya.”*

Berdasarkan kutipan dari wawancara tersebut, terlihat bahwa komitmen pimpinan DPMPTSP Kota Tarakan adalah untuk mentaati peraturan Peraturan Menpan-RB No 24 Tahun 2014 yang mengatur pedoman pengelolaan pelayanan publik dengan baik, bersama-sama dengan kepala daerah dan aparatur, guna mewujudkan layanan yang optimal bagi masyarakat melalui SIMPELKAN. Komitmen pimpinan memegang peranan penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik dengan menggalakkan inovasi dalam pelayanan.

### 3. Sarana dan Prasarana

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Joko Puji Istiyanto selaku staf (Front Office)

*“Keberhasilan pelayanan dengan aplikasi SIMPELKAN disebabkan oleh persiapan infrastruktur seperti komputer, printer, serta pemanfaatan gadget yang diperlukan oleh masyarakat. Penggunaan SIMPELKAN juga bergantung pada koneksi atau jaringan yang stabil, dan untuk mendukung hal ini, pemasangan wifi dilakukan agar memudahkan pemohon dalam mengunggah data ke server.”*

Terlihat bahwa DPMPTSP Kota Tarakan memiliki fasilitas yang sangat komprehensif. Fasilitas ini mencakup ruang khusus untuk lansia dan penyandang disabilitas, ruang konsultasi, ruang laktasi, ruang data center, ruang back office, pomdok ceria, dan ruang bermain anak. Di samping ruang pelayanan, terdapat juga ruang pengaduan yang nyaman yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan mekanisme yang telah ditetapkan, baik dalam bentuk langsung maupun mobile. Aplikasi SIMPELKAN digunakan untuk memfasilitasi investor dalam berbagai kegiatan terkait penanaman modal, konsultasi, dan penyelesaian masalah investasi guna menciptakan lingkungan investasi yang kondusif.



#### e. Hambatan Dalam Penerapan Penggunaan Aplikasi SIMPELKAN

Proses pelaksanaan sebuah inovasi selalu saja akan dihadapkan oleh tantangan yang mana dihadapkan oleh tantangan yang mana menimbulkan hambatan-hambatan dalam penggunaan aplikasi SIMPELKAN. Timbulnya hambatan tentu saja akan selalu terjadi tak terkecuali yang dirasakan oleh DPMPTSP Kota Tarakan Ketika menjalankan SIMPELKAN dipengaruhi oleh beberapa factor diantaranya:

1. Faktor teknis/teknologi

Ada beberapa kendala dalam penerapan layanan berbasis elektronik di Kota Tarakan, salah satunya jaringan internet yang tidakstabil, menyulitkan pengguna atau dinas dpmpstsp yang memerlukan koneksi internet yang cepat dan andal.

2. Faktor kurangnya sosialisasi

Masih banyak Masyarakat yang belum mengetahui mengenai aplikasi SIMPELKAN, minimnya pemahaman Masyarakat mengenai hal tersebut terjadi dikarenakan masih kurangnya sosialisasi dari DPMPTSP. Sehingga, membuat Masyarakat masih kurang paham akan bagaimana proses terhadap pelayanan secara online melalui aplikasi SIMPELKAN ini.

3. Faktor Budaya Masyarakat

Faktor yang terakhir, adanya keterbiasaan Masyarakat untuk datang langsung ke kantor, sehingga masih banyak Masyarakat yang belum paham dengan aplikasi ini, maka dengan adanya sosialisasi tadi dengan jelas oleh karena itu Masyarakat akan paham dengan inovasi melalui SIMPELKAN.

Bapak Joko Puji Istiyanto selaku staf (Front Office) mengatakan:

*“Ya itu mas hambatan selama pelayanan kadang kita ditarakan suka kendala dalam jaringan yang kadang gangguan dan masih kurangnya pemahaman tentang pelayanan online jadi Masyarakat gk mau ribet datang ke kantor padahal dengan adanya pelayanan online pemohon yang mau melakukan perizinan kn mudah semua persyaratan pun di situ semua ada tinggal pemohon unduh sendiri lalu diisi udah selesai*

*walaupun adanya pelayanan online pemohon juga harus mengantar berkas juga ke kantor kita tidak bisa menghilangkan berkas karna kita juga verifikasi berkas juga untuk keabsahan betul atau tidaknya contohnya STR ijazah didatanya SIMPELKAN udah masuk secara berkas benar tidak pemohon ini ada STR nya makanya perlu berkas fisik”*

(Hasil wawancara tanggal 2 November 2023)

Penyelenggaraan pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan tujuannya karena adanya faktor-faktor penghambat yang menjadi fokus perhatian dan keprihatinan bagi para penyelenggara layanan publik guna meningkatkan kualitas layanan mereka.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan penjelasan yang disampaikan, dapat disimpulkan bahwa perubahan dinamika masyarakat yang cepat seiring dengan kemajuan teknologi menuntut kualitas informasi yang cepat, tepat, dan akurat. Kota Tarakan berupaya menjadi Smart City dengan fokus pada Smart Governance, yang memerlukan sistem informasi efektif di setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) untuk pelayanan publik, terutama perizinan. Untuk itu, DPMPTSP Kota Tarakan memperkenalkan SIMPELKAN sebagai inovasi layanan publik yang mempercepat dan mempermudah proses perizinan. Inovasi ini memanfaatkan teknologi informasi untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan secara online, tanpa perlu datang langsung ke kantor, yang sangat penting selama pandemi.

Keberhasilan SIMPELKAN terlihat dari peningkatan efisiensi operasional, aksesibilitas layanan yang lebih baik, transparansi, akuntabilitas, dan kepuasan masyarakat. Faktor pendukung keberhasilan ini meliputi komitmen yang kuat untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan teratur, kepemimpinan yang berkomitmen, dan infrastruktur yang memadai.

Tantangan utama dalam implementasi SIMPELKAN adalah ketergantungan pada koneksi internet yang stabil, kurangnya pemahaman masyarakat tentang aplikasi ini, dan kecenderungan masyarakat untuk lebih mempercayai penanganan

manual. Oleh karena itu, diperlukan pendidikan dan sosialisasi yang lebih intens untuk mengubah pola pikir masyarakat dan meningkatkan adopsi teknologi ini.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dijabarkan, saran bagi DPMPTSP Kota Tarakan antara lain pihak DPMPTSP dapat berinvestasi dalam infrastruktur teknologi informasi yang kuat dan stabil serta jaringan internet yang cepat dan aman untuk mendukung implementasi aplikasi perizinan elektronik seperti SIMPELKAN secara efektif. Untuk menyelenggarakan program pelatihan berkelanjutan bagi pegawai pemerintah untuk meningkatkan keterampilan dalam penggunaan teknologi baru, manajemen data, dan teknologi informasi. Dalam melaksanakan kampanye sosialisasi dan edukasi agar masyarakat lebih terlibat dalam pengembangan dan evaluasi aplikasi seperti SIMPELKAN, sehingga meningkatkan relevansi dan efektivitas layanan publik. Untuk menerapkan sistem monitoring dan evaluasi yang kuat untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki serta mengukur dampak positifnya terhadap efisiensi, transparansi, dan kepuasan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adyawardman. (2021). The Challenges of Public Innovation : Insights From Risk Governance in Batang Regency. *Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik*, 25(1), 1–24.
- Creswell, J. W. (2019). *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Lopes, A. V., & Farias, J. S. (2020). How can governance support collaborative innovation in the public sector? A systematic review of the literature. *International Review of Administrative Sciences*.
- Mahpudin, Mahpudin. (2022). Inovasi Pelayanan Publik: Pengalaman dari Kota Cilegon, Indonesia. *Matra Pembaruan*, 6(2), 107–117. <https://doi.org/10.21787/mp.6.2.2022.107-117>
- Melo, S., De Waele, L., & Polzer, T. (2020). The role of Post-New Public Management in shaping innovation: the case of a public hospital.

*International Review of Administrative Sciences.*

- Nugraha, Adif Rachmat. (2022). Menyemai Inovasi Pelayanan Publik di Kalimantan Utara. Retrieved from Kumparan.com website: <https://kumparan.com/adif-rachmat-nugraha/menyemai-inovasi-pelayanan-publik-di-kalimantan-utara-1yRwHUXbEgV/4>
- Ramdhani, Gilar. (2022). Tingkatkan Layanan Publik, Wali Kota Tarakan Resmikan Aplikasi SIMPELKAN.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tiaranika, Usy, & Maesaroh, Maesaroh. (2020). Inovasi Pelayanan Superone (Surat Pengantar Online) Di Kecamatan Candisari Kota Semarang. *Dialogue : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(2), 160–175. <https://doi.org/10.14710/dialogue.v2i2.9942>.