

# MERUBAH BUDAYA PELAYANAN PUBLIK: ADOPSI DARI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PERIZINAN MOBILE ELEKTRONIK (SIMOLEK)

Fara Merian Sari<sup>1</sup>, Alexsander Yandra<sup>2\*</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Lancang Kuning, Indonesia

email: [alexsy@unilak.ac.id](mailto:alexsy@unilak.ac.id)

## Abstrak

*Penelitian ini mengkaji adopsi SIMOLEK dalam merubah budaya pelayanan publik. Pelayanan perizinan dan non perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru menjadikan aplikasi SIMOLEK sebagai media untuk memudahkan akses pelayanan. Akan tetapi permasalahan muncul ketika infrastruktur dalam aplikasi yang tidak mendukung, seperti wifi yang eror atau jaringan data dalam kartu yang tidak stabil berimplikasi terhadap proses pengurusan melambat. Akhirnya masyarakat yang sedang memproses perizinan usabanya tetap harus datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Dengan datang nya ke lokasi, kesiapan pemerintah dalam merubah budaya pelayanan public terlihat matang dipencanaan namun mental dipelaksanaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui analisis deskriptif yang berusaha menggambarkan data yang ada dari berbagai sumber dan menghubungkannya dengan fenomena – fenomena sosial serta menelusuri segala fakta yang berhubungan dengan permasalahan judul ini. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori Rogers. Hasilnya menunjukkan bahwa adopsi SIMOLEK belum terlaksana optimal dalam merubah budaya pelayaanan namun SIMOLEK diyakini dapat merubah budaya pelayanan dari konvensional tatap muka ke proses pelayanan daring (dalam jaringan).*

**Kata Kunci:** Inovasi, Sistem Informasi Manajemen, Pelayanan Publik.

## Abstract

*This research examines the adoption of SIMOLEK in changing the culture of public services. Licensing and non-licensing services at the Investment and One-Stop Integrated Service Office of Pekanbaru City use the SIMOLEK application as a medium to facilitate service access. However, problems arise when the infrastructure in the application is not supportive, such as wifi errors or unstable data networks in cards that have implications for the processing process slowing down. Finally, people who are processing their business licenses still have to come to the Pekanbaru City Investment and One-Stop Integrated Service Office. By coming to the location, the government's readiness to change the culture of public services looks mature in planning but mental in implementation. The method used in this research is through descriptive analysis which seeks to describe existing data from various sources and relate it to social phenomena and trace all the facts related to the problem of this title. The theory used in this research is Rogers' theory. The results show that the adoption of SIMOLEK has not been optimally implemented in changing the service culture but SIMOLEK is believed to be able to change the service culture from conventional face-to-face to online service processes.*

**Keywords:** Innovation, Management Information System, Public Services.

## PENDAHULUAN

Dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah kota Pekanbaru telah berupaya memberikan berbagai jenis pelayanan publik berbasis teknologi kepada masyarakat untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat dan dipengaruhi oleh perkembangan zaman. Jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kota Pekanbaru merupakan upaya dalam mewujudkan konsep smart city. Smart city atau kota pintar merupakan kota yang menggunakan teknologi digital untuk mempermudah masyarakat dalam administrasi.

Adopsi inovasi pada pelayanan publik merupakan proses mental dan proses perubahan perilaku yang terjadi pada setiap individu atau kelompok setiap individu menerima dan menolak ide, gagasan, pengetahuan, teknologi dan penemuan baru. Ini berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mempermudah masyarakat sehinggah terwujudnya pelayanan yang cepat dan nyaman.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 30 tahun 2014, inovasi merupakan proses kreatif dalam melakukan penemuan baru yang berbeda atau modifikasi

yang sudah ada. Dimana dengan terciptanya hal baru tersebut diharapkan dapat menjadi sesuatu hal yang menarik, berguna, hemat biaya dan terutama mempermudah masyarakat dalam menjalankan kegiatan administrasi. Dalam perkembangannya, pelayanan publik berdampak pada teknologi informasi dan komunikasi. Dimana diperlukan adanya inovasi dari memanfaatkan teknologi tersebut. Salah satu perangkat daerah penyelenggara pelayanan publik yang terus berinovasi ialah Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru merupakan penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (one stop service) untuk melaksanakan sebagian urusan Pemerintah Daerah Kota dalam bidang pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu serta penanaman modal prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan dan kepastian. Menurut peraturan kementerian dalam negeri nomor 138 tahun 2017 pasal 1 ayat (4) yang berisikan tentang pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.

Dalam menjalankan tata kelola negara, Pemerintah melalui Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 117 Tahun 2017 tentang Prosedur dan Standar Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Mobile pada DPMPPTSP Kota Pekanbaru, dan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 118 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, menjadi dasar pijakan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru memberikan inovasi pelayanan berupa perangkat elektronik.

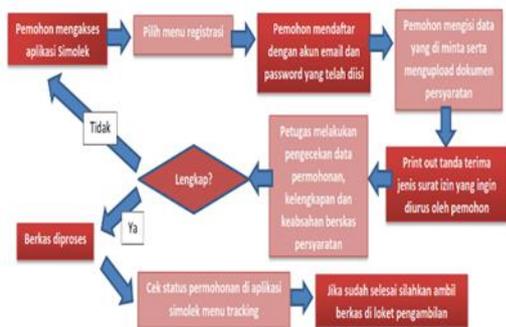
Selain itu ketidakmampuan petugas memberi layanan secara maksimal juga merupakan masalah dalam hal pelayanan publik. Masih ada penyedia layanan yang kurang ramah, kurang sopan atau tidak jelas dalam berbicara untuk memberitahukan suatu informasi dengan tidak ramah. Selain itu masih ada penyedia layanan

masih belum menggunakan sarana prasarana yang layak serta sesuai kebutuhan konsumen, misalnya sistem konektivitas jaringan komputer dan internet sehingga pada saat pengurusan layanan yang membutuhkan koneksi server pusat, layanan tidak dapat diberikan karena tidak ada koneksi jaringan. Jadi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang memberikan pelayanan yang cepat, nyaman dan profesional maka diperlukan adopsi inovasi pada pelayanan publik.

Adopsi inovasi pada pelayanan publik merupakan proses mental dan proses perubahan perilaku yang terjadi pada setiap individu atau kelompok setiap individu menerima dan menolak ide, gagasan, pengetahuan, teknologi dan penemuan baru. Ini berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mempermudah masyarakat sehinggalah terwujudnya pelayanan yang cepat dan nyaman.

Inovasi yang dilakukan sebelum sistem informasi mobile elektronik diterbitkan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu kota Pekanbaru memiliki suatu inovasi yang bernama SIMPEL yang artinya sistem informasi manajemen pelayanan. SIMPLE hanya berfungsi untuk kemudahan administrasi di dalam dinas tersebut, sedangkan SIMOLEK merupakan pelayanan online yang diberikan oleh dinas ini yang dapat di akses oleh masyarakat. SIMOLEK merupakan aplikasi pelayanan perizinan pemerintah Kota Pekanbaru berbasis smartphone yang dikembangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dengan tujuan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam proses perizinan. Perizinan dimaksud disini ialah dimana masyarakat didalam pemberian izin dalam penyelenggaraan suatu kegiatan usahanya.

Pengguna dapat mengakses ke aplikasi google playstore di perangkat android, kemudian ketik kata kunci aplikasi **SIMOLEK**, atau dapat melalui link <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.id.dpmtspizin> kemudian install aplikasi. Untuk mengetahui lebih lanjut bisa melihat halaman selanjutnya.



**Gambar 1. SOP Aplikasi SIMOLEK**

Untuk mempermudah masyarakat yang ingin mengurus perizinannya dengan aplikasi SIMOLEK bisa, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu juga menyediakan buku petunjuk aplikasi SIMOLEK. Silahkan lihat atau unduh buku petunjuk penggunaan aplikasi dengan mengklik tautan berikut : [https://drive.google.com/file/d/1YNX6YYhobPlof2\\_V7jLzHME0DMTLw3Zl/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1YNX6YYhobPlof2_V7jLzHME0DMTLw3Zl/view?usp=sharing)

Program SIMOLEK dirancang DPMPSTP Kota Pekanbaru sebagai bentuk penerapan sistem informasi dalam pelayanan perizinan dan non perizinan yang dapat diakses secara online dengan tujuan mendorong dan memudahkan pemilik usaha dalam mengurus pelayanan perizinan dan non perizinan yang dapat diakses dan memberikan kemudahan pelayanan perizinan dan non perizinan. Perencanaan ini merupakan upaya dalam menginovasi pelayanan public yang seharusnya sejalan dengan Upayan dalam melaksanakannya.

Salah satu bentuk program pelayanan publik yang diberikan DPMPSTP Kota Pekanbaru kepada masyarakat Kota Pekanbaru atau pengguna jasa layanan agar masyarakat dapat dengan mudah mengurus perizinan usahanya secara online dengan mengakses melalui aplikasi smartphone, namun ranting / level (bintang) pengguna aplikasi SIMOLEK yang berikan masyarakat atau

pengguna jasa layanan baru dengan nilai level / ranting (bintang) 3.5 atau pandangan nilai masyarakat tersebut antara cukup baik – baik (belum mencapai ranting / level 5 atau sangat baik). (observasi terhadap aplikasi program SIMOLEK, tanggal 15 februari 2021).

Selain itu, masih rendahnya penilaian masyarakat pengguna jasa layanan publik terhadap program pelayanan publik melalui SIMOLEK. Hal ini dapat diidentifikasi dari ranting / level (bintang) SIMOLEK yang baru mencapai level bintang 3,5 atau dengan nilai antara cukup baik – baik. (observasi terhadap aplikasi program SIMOLEK tanggal 15 februari 2021) yaitu belum memadainya sosialisasi pelayanan publik melalui SIMOLEK. Hal ini dapat diidentifikasi seperti kutipan berita *kontrasriau.com* tanggal 21 juli 2017 bahwa sistem SIMOLEK merupakan sistem informasi mobile elektronik yang saat ini Dinas DPMPSTP Kota Pekanbaru, masih melakukan sosialisasi kepada masyarakat Kota Pekanbaru yang akan mengurus perizinan usahanya secara online dapat mengakses melalui aplikasi smartphone.

Selain itu permasalahan lain dalam adopsi pelayanan perizinan dan non perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru antara lain seperti , jaringan dalam pengurusan perizinan di smartphone karna dalam menjalankan proses pengurusan nya terdapat jaringan masyarakat dan kurang mengerti atau pemahaman tentang SIMOLEK. Jaringan user dan jaringan pemerintah yang terlibat dalam pengurusan perizinan SIMOLEK tersebut yang bermasalah atau tidak mendukung seperti wifi yang eror atau jaringan data dalam kartu yang tidak stabil. Sehingga membuat dan memperlambat proses pengurusan. Ini terbukti dari respon masyarakat yang sedang memproses perizinan usahanya., sehingga membuat mereka harus datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Dengan datang nya ke lokasi , pengurusan nya tetap dilayani dengan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Namun dalam pelayanan tatap muka secara menggunakan peralatan komputer di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Komputer yang disediakan juga minim sehingga , banyak masyarakat yang datang kelokasi harus menunggu giliran. Sehingga permohonan izin usaha semakin mengalami penurunan

dikarenakan masyarakat yang malas mengurus dikarenakan prosedur yang berbelit dan jaringan smartphone masyarakat yang tidak mendukung dalam mengakses SIMOLEK.

Permohonan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru mengalami penurunan. Terlihat di tahun 2016 banyaknya jumlah perizinan sebelum aplikasi SIMOLEK ada dan di juni 2017 mengalami penurunan, dimana di bulan tersebut hadirnya aplikasi SIMOLEK. Hal ini dikarenakan masyarakat kurangnya informasi tentang SIMOLEK dan penyebab lainnya di akhir bulan 2019 pandemi covid-19 yang membawa perekonomian masyarakat mengalami penurunan. Dengan begitu jumlah masyarakat yang ingin membuka usaha dan mengurus perizinan usahanya mengalami penurunan.

Dalam setahun terakhir dimulai akhir 2019 sampai akhir 2020 jumlah pengunjung di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru secara manual totalnya lebih banyak dibanding online. Hal ini terjadi banyaknya masyarakat yang kurang informasi akan perizinan online, karena perlu diketahui bahwa dalam membuat suatu perizinan diperlukan persetujuan berbagai lapisan jenjang pemerintah dari bawah ke atas agar usaha atau praktek kesehatan yang dilakukan oleh user atau masyarakat tidak akan bermasalah. Ini menjadi tugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dalam memberikan informasi kepada masyarakat lewat online maupun manual agar predikat pelayanan terbaik terus di pegang oleh kota Pekanbaru.

## **METODE**

Penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif bersifat deskriptif dan memilih analisis yang dianggap tepat untuk mengkaji adopsi inovasi pelayanan publik oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Pekanbaru, memiliki beberapa aspek penting: Pendekatan kualitatif ini memungkinkan penelitian untuk fokus pada pemahaman mendalam tentang perilaku manusia dan alasan yang mendasari perilaku tersebut. Dalam konteks penelitian ini, pendekatan kualitatif membantu memahami proses, dinamika, dan konteks pengembangan serta adopsi inovasi dalam pelayanan publik.

Sebagai penelitian deskriptif, studi ini bertujuan untuk menggambarkan fenomena yang sedang diteliti sebagaimana adanya. Ini berarti memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana inovasi diadopsi dan diimplementasikan dalam konteks layanan publik di Kota Pekanbaru. Dalam penelitian kualitatif, analisis data sering kali melibatkan pengorganisasian, interpretasi, dan sintesis data yang dikumpulkan, yang mungkin termasuk wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis ini bertujuan untuk menemukan tema, pola, dan hubungan dalam data untuk memahami fenomena yang diteliti secara lebih mendalam (Yandra, 2020). Metode ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk melakukan penyelidikan yang mendalam tentang proses pengembangan dan adopsi inovasi. Ini juga memungkinkan pemahaman yang lebih kaya tentang konteks, persepsi, dan pengalaman para pemangku kepentingan yang terlibat. Pengumpulan data dilakukan melalui metode seperti wawancara mendalam, grup fokus, observasi, dan studi dokumentasi. Ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan wawasan langsung dan subjektif dari individu-individu yang terlibat dalam proses inovasi.

Secara keseluruhan, pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang adopsi inovasi dalam layanan publik, dengan fokus pada kasus tertentu dan melalui pengumpulan dan analisis data yang mendalam dan mendetail. Pendekatan ini sangat berguna untuk memahami kompleksitas dan nuansa yang terkait dengan adopsi inovasi dalam konteks yang spesifik.

Dalam penentuan informan, peneliti menggunakan teknik purposive sampling dengan kecenderungan peneliti untuk memilih informan yang dianggap mengetahui informasi dan masalah secara mendalam dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data yang akurat. Kriteria informan berdasarkan Tingkat pemahamannya tentang masalah yang menjadi focus pembahasan (Yandra, 2016). Ada pun informan dalam penelitian ini adalah: 1) Kepala bidang Pendataan, Arsip dan Pengembangan Sistem; 2) Kepala Bidang Sekretariat Umum; 3) Pranata Ahli Staff bidang Aplikasi dan Pengembangan Sistem Informasi; 4) Staff pada seksi pengembangan sistem bidang pendataan, arsip, dan pengembangan system; dan 5) User/ pengguna layanan SIMOLEK.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menguraikan tentang proses adopsi inovasi sebuah teknologi program SIMOLEK di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Rogers dalam Indri Islamiati (2019), bahwa adopsi inovasi merupakan proses mental dan proses perubahan perilaku yang terjadi pada setiap individu atau kelompok untuk menerima dan menolak ide, gagasan, pengetahuan, teknologi dan penemuan baru. Sebagai sebuah proses, adopsi inovasi mempunyai 5 tahapan antara lain, Pengetahuan, Persuasi, Pengambilan Keputusan, Implementasi, Konfirmasi. Dapat disimpulkan, dalam proses adopsi inovasi perlu adanya bekal (pengetahuan) dalam menjalankan simolek. Perlu adanya orang yang kompeten dan reward karna memberikan pelayanan perizinan yang efektif dan efisien merupakan salah satu bagian yang penting dalam percepatan pertumbuhan penanaman modal suatu negara. Salah satu perwujudannya adalah dengan pelaksanaan proses perizinan secara elektronik, yaitu pelayanan perizinan dilaksanakan menggunakan teknologi informasi dan transaksi elektronik yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Serta mewujudkan harapan pelaksanaan perizinan pemerintah secara elektronik serta dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan. Selain kepercayaan masyarakat yang masih minim, sosialisasi merupakan faktor yang sangat mempengaruhi berjalannya suatu inovasi.

Tanpa sosialisasi, masyarakat tidak akan tahu dan beralih ke pelayanan yang menggunakan teknologi tersebut. Namun pada nyatanya sosialisasi yang dilakukan oleh dinas masih sangat minim. Selain itu masyarakat tidak mendapatkan bukti tertulis secara online bahwasanya mereka sudah teregistrasi secara online, karena menurut masyarakat bukti tersebut merupakan hal yang penting sebagai bukti untuk melakukan claim jika terjadi suatu hal yang tidak diinginkan/ Selain itu, masyarakat banyak yang tidak tahu adanya pelayanan secara online melalui program SIMOLEK, hal ini menunjukkan bahwa masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh dinas tersebut. Hasil Penelitian ini dapat disimpulkan, ialah pelaksanaan inovasi teknologi pelayanan program SIMOLEK di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu Kota Pekanbaru berjalan belum optimal. Masih banyak masyarakat yang belum terpenuhi kebutuhan pengurusan perizinan dan non perizinan miliknya melalui program SIMOLEK sehingga lebih memilih untuk mengurus perizinan miliknya dengan langsung datang ke dinas atau secara manual. Hal ini tentu memperlihatkan bahwa program SIMOLEK belum berjalan dengan optimal.

Ditahapan Konfirmasi ini, ketika keputusan inovasi sudah dibuat, maka si pengguna akan mencari dukungan atas keputusannya. Menurut Rogers keputusan ini dapat menjadi terbalik apabila si pengguna menyatakan ketidaksetujuan atas pesan – pesan tentang inovasi tersebut. menurut Rogers keputusan ini dapat menjadi terbalik apabila si pengguna menyatakan ketidaksetujuan atas pesan – pesan tentang inovasi tersebut.

Walaupun penerapan SIMOLEK belum optimal, setelah dilakukan konfirmasi, dinas tetap mempertahankan inovasi SIMOLEK. Agar tetap survive dinas terus melakukan upgrade menu pelayanan yang telah direncanakan. Bagaimanapun perkembangan teknologi tidak bisa dihindari karena SIMOLEK dapat merubah budaya pelayanan public.

Terlihat dari kepuasan masyarakat terhadap SIMOLEK belum berhasil mendapatkan penghargaan terbukti dari wawancara dan data yang diterima penulis. Bisa dilihat dari indeks kepuasan masyarakat terhadap Aplikasi SIMOLEK di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Berikut grafik Indeks Kepuasan Masyarakat:



**Gambar 2. Indeks Kepuasan Masyarakat**

Sumber: DPTPSM

Berdasarkan deskripsi data dari indeks kepuasan Masyarakat terhadap simolek, ada beberapa hal yang mungkin menyebabkan kepuasan masyarakat terhadap aplikasi simolek di

dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota pekanbaru belum berhasil mendapatkan perhatian yang lebih dari Masyarakat, hal ini disebabkan oleh Kinerja aplikasi yang tidak memenuhi ekspektasi: mungkin aplikasi simolek tidak sepenuhnya memenuhi harapan pengguna dalam hal fungsionalitas, kecepatan, kegunaan, atau stabilitas. Jika aplikasi sering mengalami masalah teknis atau sulit untuk digunakan, ini dapat menurunkan tingkat kepuasan pengguna. Keterbatasan dalam fitur dan fungsionalitas: jika aplikasi tidak memiliki fitur yang cukup untuk memenuhi kebutuhan spesifik penggunanya atau jika fitur tersebut tidak berfungsi dengan baik, ini dapat menjadi penyebab ketidakpuasan. Jika dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu tidak responsif terhadap masukan atau keluhan pengguna, ini dapat menurunkan persepsi masyarakat terhadap aplikasi Simolek. Responsivitas dan perbaikan berkelanjutan berdasarkan umpan balik pengguna adalah kunci untuk meningkatkan kepuasan. Masalah pada user interface (ui) dan user experience (ux): desain antarmuka pengguna yang tidak intuitif atau pengalaman pengguna yang buruk dapat menyulitkan pengguna untuk berinteraksi dengan aplikasi, yang mengakibatkan penurunan kepuasan. Kesulitan dalam akses atau penggunaan atau digunakan oleh beberapa segmen masyarakat, seperti lansia atau mereka yang kurang melek teknologi, ini juga dapat menurunkan skor kepuasan keseluruhan. Pelayanan yang tidak konsisten atau kurang optimal: kepuasan terhadap aplikasi tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis saja, tetapi juga oleh kualitas layanan yang diberikan melalui aplikasi tersebut. Jika ada inkonsistensi dalam pelayanan atau kurangnya dukungan pelanggan, ini bisa menjadi faktor penentu. Persepsi dan harapan masyarakat: kadang, persepsi negatif atau ekspektasi yang tidak realistis dari masyarakat juga bisa mempengaruhi tingkat kepuasan mereka, terlepas dari kualitas nyata aplikasi.

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Adopsi inovasi program SIMOLEK pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru belum berjalan dengan optimal.

Sosialisasi yang dilakukan oleh dinas masih terbatas hanya pada sosial media dan website dinas saja. Sedangkan sosialisasi yang bersifat pertemuan hanya dilakukan pada saat pertama kali SIMOLEK diluncurkan dan jika masyarakat datang langsung ke dinas. Masyarakat yang lebih memilih dan percaya pelayanan secara manual dibandingkan dengan online dan masyarakat belum memahami alur atau standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan online karena kurangnya nya penjelasan dan pemahaman dari dinas. Banyak masyarakat yang harus datang kembali ke dinas untuk kembali mendapatkan akun baru nya di SIMOLEK, seperti tidak adanya pengaturan sendiri dan jenis perizinan dan non perizinan yang tidak lengkap dan detail, sehingga harus kembali lagi ke dinas untuk mendapatkan pelayanan. Kepada masyarakat.

Faktor penghambat dalam adopsi inovasi SIMOLEK ini di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dapat dilihat dari hasil penelitian bahwasanya yang menjadi penghambat dalam proses adopsi ialah Dinas memiliki faktor penghambat dalam adopsi inovasi sistem ini ialah sosialisasi yang dilakukan masih sangat kurang. Trust masyarakat terhadap pelayanan berbasis teknologi tersebut rendah, dan implementasi inovasi teknologi SIMOLEK masih dalam kategori half implemented yang harus melakukan update system dan maintenance agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil dari pembahasan diatas, maka Seharusnya sosialisasi dilakukan secara berkala dan terjadwal, bukan hanya di dunia maya, namun perlu menambah papan informasi mengenai alur pelayanan melalui SIMOLEK (SOP), menyediakan brosur yang berisikan alur penggunaan SIMOLEK membuat video tutorial penggunaan SIMOLEK yang dapat diakses di media sosial dan juga ditampilkan dilayar dinas setiap hari. Penerimaan dan penolakan masyarakat terhadap inovasi yang diberikan oleh pemerintah dapat ditingkatkan melalui sosialisasi langsung kepada masyarakat untuk dapat meningkatkan trust (kepercayaan) masyarakat, meningkatkan jadwal sosialisasi yang rutin, memberikan bukti secara langsung terhadap kemudahan, keunggulan dan tingkat keamanan surat perizinan dan non perizinan milik masyarakat jika menggunakan pelayanan melalui SIMOLEK tersebut sehingga hal ini dapat meningkatkan trust(kepercayaan) masyarakat

terhadap inovasi pelayanan ini. Kapasitas menu pelayanan yang tidak memadai akan berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dapat terus meningkatkan SIMOLEK berdasarkan kebutuhan masyarakat dengan menggali secara detail jenis perizinan dan non perizinan yang dibutuhkan masyarakat saat ini, meningkatkan kecanggihan dan kualitas program dengan melakukan update, maintenance bahkan jika perlu studi banding kepada inovasi pelayanan yang lebih canggih, sehingga jika banyak masyarakat yang merasakan manfaat dari SIMOLEK ini yang sudah memadai, maka kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan online pun akan semakin meningkat, sehingga akan semakin sedikit masyarakat yang memilih pelayanan secara manual dan half implemented dapat teratasi.

## REFERENSI

- Adrian, S. (2011). *Hukum perizinan dalam sektor pelayanan publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Ananda, R., Amiruddin. (2017). *Inovasi Pendidikan: melejitkan potensi teknologi dan inovasi pendidikan*. Medan: CV. Widya Puspita.
- Anto, A. (2018). Proses Adopsi Inovasi Lokal Terhadap Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Di Kawasan Minapolitan Desa Koto Masjid Provinsi Riau. *Sosio Konsepsia*, 7(2), 1-30.
- Atthahara, H. (2018). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government: studi kasus aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66-66.
- Creswell, J. W. (1994). *Research Design: Qualitative & Quantitative Approaches*. California: Sage Publication.
- Dunn, W., N. (1994). *Public Policy Analysis: An Introduction*, New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Fadhilah, A. N., & Prabawati, I. (2019). Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (Oss) Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp) Kabupaten Nganjuk. *Publika*, 7(4).
- Ibrahim, W. H., & Maita, I. (2023). Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*.
- Manurung, H., & RFS, H. T. Implementasi Program Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 7(2), 1-14.
- Moenek, R., Suwanda, D., Santoso, Y.P. (2020). *Sistem Informasi Pelayanan Publik*. Bandung: Rosda Karya.
- Moenir, HAS. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, H. (2013). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, H. (2014). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Robby, U. B. I., & Tarwini, W. (2019). Inovasi pelayanan perizinan melalui online single submission (OSS) Studi pada izin usaha di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPSTP) kabupaten bekasi. *Administratio: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*, 10(2), 51-57.
- Sinambela, L.P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: teori, kebijakan dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R7D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA – LAN Press
- Wibowo, I.T. (2019). Proses Difusi inovasi program sistem aplikasi keuangan tingkat instansi (sakti): studi kasus pada ditjen perbendaharaan di D.I Yogyakarta Tahun 2018. *Indonesian Treasury Review: Jurnal Perbendaharaan, Keuangan Negara dan Kebijakan Publik*, 4(4), 323-337

Yandra, A. (2016). E-government dengan memanfaatkan teknologi informasi. *POLITIK*, 12(1), 1769.

Yandra, A., Utami, B. C., & Husna, K. (2020). Distortion of Government Policy Orientation in Public-Private Partnership (PPP). *Policy & Governance Review*, 4(1), 40-54.