



UNIVERSITAS NASIONAL

**INOVASI PELAYANAN PERIZINAN SISTEM
PERIZINAN KOTA DEPOK (SIMPOK) TERINTEGRASI
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA DEPOK**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Strata Satu (S1) Ilmu Administrasi Publik(S.AP)

KHUSNUL PUTRI NURJANNAH

NPM: 173112351550013

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

JAKARTA

2023



UNIVERSITAS NASIONAL

***INNOVATION OF INTEGRATED DEPOK CITY LICENSING
SYSTEM (SIMPOK) AT THE DEPARTMENT OF INVESTMENT
AND ONE STOP SERVICES (DPMPTSP) DEPOK CITY***

SKRIPSI

*Submitted as one of the conditions for obtaining
Bachelor's Degree in Public Administration (S,Ap)*

KHUSNUL PUTRI NURJANNAH

NPM : 173112351550013

***FACULTY OF SOCIAL DAN POLITICAL SCIENCE
PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM***

JAKARTA

2023



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Khusnul Putri Nurjannah
NPM : 173112351550013
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Perizinan SIMPOK Terintegrasi Pada
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu
(DPMPTSP) Kota Depok
Diajukan Untuk : Memenuhi persyaratan untuk memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Nasional
Disetujui untuk diajukan,
Jakarta, Juli 2023

Dosen Pembimbing,

Dekan,

Dr. Mary Ismowati, S.Sos., M.Si

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Khusnul Putri Nurjannah
NPM : 173112351550013
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Perizinan Sistem Perizinan Kota Depok (SIMPOK) Terintegrasi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) Kota Depok

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Drs. Yumetri Abidin, M.Si

Penguji I : Angga Sulaiman, S.IP., M.AP

Penguji II : Dr. Mary Ismowati, M.Si

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 05 / 09 / 2023

UNIVERSITAS NASIONAL



Handwritten signatures of the examiners: Ketua Sidang (Drs. Yumetri Abidin, M.Si), Penguji I (Angga Sulaiman, S.IP., M.AP), and Penguji II (Dr. Mary Ismowati, M.Si).

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda – tangan dibawah ini:

Nama : Khusnul Putri Nurjannah

NIM : 173112351550013

Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Perizinan Sistem Perizinan Kota Depok (SIMPOK)
Terintegrasi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
(DPMPTSP) Kota Depok

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan - bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 05/09/2023 Yang membuat pernyataan,


Khusnul Putri - N

UNIVERSITAS NASIONAL

ABSTRAK

Nama : Khusnul Putri Nurjannah

NPM : 173112351550013

Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Perizinan SIMPOK Terintegrasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Depok.

Perkembangan teknologi di era globalisasi membawa inovasi dalam pelayanan publik di Indonesia. Pemerintah berusaha meningkatkan kualitas pelayanan dengan menerapkan e-government yang transparan dan berkualitas. Inovasi untuk terus melakukan perbaikan infrastruktur dan keahlian digital masyarakat telah dilakukan oleh pemerintah Kota Depok dengan membentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Namun, pelayanan ini masih memiliki kendala kompetensi masyarakat dalam memanfaatkan teknologi. Proses pelayanan offline pun masih terkendala sarana prasana dan sumber daya manusianya. Inovasi ini akan berhasil apabila memiliki *Relative advantage*, *Compatibility*, *Complexity*, *Triability*, dan *Observability*. Inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Depok adalah meningkatkan pelayanan dengan mengubah SIMPADU menjadi SIMPOK. Dengan adanya pelayanan SIMPOK, efektifitas proses pelayanan permohonan surat perizinan dan non perizinan menunjukan hasil yang positif dengan didasari oleh adanya peningkatan jumlah pemohon dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya. Skripsi ini akan menganalisa keberhasilan Pemerintah Kota Depok dalam melakukan inovasi pelayanan perizinan SIMPOK pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Depok.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan, SIMPOK, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kota Depok.

ABSTRAK

Name : Khusnul Putri Nurjannah

NPM : 173112351550013

Title : *Innovation Of Integrated SIMPOK Licensing Services At The Department Of Investment And One Stop Services (DPMPTSP) Depok City*

Technological developments in the era of globalization have brought innovation in public services in Indonesia. The government is trying to improve the quality of services by implementing transparent and quality e-government. The Depok City government has made innovations to continue improving the community's infrastructure and digital skills by establishing the One-Stop Investment and Services Agency (DPMPTSP). However, this service still needs help with the competence of the community in utilizing technology. Even offline service processes must still be constrained by infrastructure and human resources. This innovation will be successful if it has Relative advantages, Compatibility, Complexity, Trialability, and Observability. The innovation made by the Depok City Government is to improve services by changing SIMPADU to SIMPOK. With the SIMPOK service, the effectiveness of the licensing and non-licensing application service process has shown positive results based on an increase in the number of applicants compared to the previous service. This thesis will analyze the success of the Depok City Government in innovating SIMPOK licensing services at the Depok City Investment and One-Stop Services Office (DPMPTSP).

Keywords: Innovation, Service, SIMPOK, Department Of Investment And One Stop Services , Depok City.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini berjudul Inovasi Pelayanan Perizinan SIMPOK Terintegrasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu (DPMPTSP) Kota Depok. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik (S.Ap) di Universitas Nasional.

Peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, M.SI, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
3. Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.SI, selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.SI, selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

5. Dr. Mary Ismowati, S.Sos., M.SI, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional. Dan juga sebagai Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penulisan skripsi ini. Peneliti juga mengucapkan terimakasih atas kesabaran dan keikhlasannya dalam memberikan dukungan serta bimbingan selama proses penyusunan skripsi sampai pada sidang skripsi.
6. Bapak Angga Sulaiman, S.IP.,M.AP, selaku Sekretaris Program Administrasi Publik, Universitas Nasional.
7. Bapak Achmad Bustomi, selaku Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Program Administrasi Publik. Terimakasih telah banyak membantu peneliti dalam hal pembuatan skripsi melalui informasi.
8. Bapak Irwansyah S.Kom, selaku Koordinator Data dan Informasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Depok yang sudah meluangkan waktunya untuk menjadi informan dan juga membantu peneliti dalam proses mendapatkan informasi untuk skripsi ini.
9. Ibu Mia Setyani Sudarmadi, S.ARS, selaku Koordinator Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Depok yang sudah meluangkan waktunya untuk menjadi informan dan juga membantu peneliti dalam proses mendapatkan informasi untuk skripsi ini.
10. Kepada orang tua yang sudah banyak membantu secara moral dan materil peneliti baik semenjak lahir sampai dengan skripsi ini dibuat.

11. Kepada Tiara, peneliti mengucapkan terimakasih banyak atas waktu, ide, dan segala bantuan selama perkuliahan serta informasi yang mendukung skripsi ini.
12. Teman-teman seperbimbingan Mutiara, Tulus, Dior, Kak. Rina, Wahyu, Regita, Anggita, Jery, Putri, Sundari, Kak. Tri, yang sudah berbagi suka dan duka selama masa bimbingan dan penyusunan skripsi. Terimakasih atas perjuangannya untuk tidak menyerah selama masa penyusunan skripsi ini.
13. Semua pihak yang terlibat namun tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Dengan penuh kesadaran diri dan segala kerendahan hati, peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari berbagai kekurangan dan kesalahan penulisan maupun materi yang disajikan. Maka dari itu peneliti berharap akan ada tindak lanjut berupa saran dan kritik membangun setelah penyusunan skripsi ini agar dapat bermanfaat untuk kita semua. Aamiin.

Jakarta, 28 Juli 2023

Peneliti

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
<i>ABSTRAK.....</i>	<i>v</i>
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II	8
KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Kerangka Konsep Dan Teori.....	13

2.2.1 Konsep Inovasi.....	13
2.2.2 Faktor Pendukung Inovasi.....	17
2.2.3 Faktor Penghambat Inovasi.....	18
2.2.4 Konsep <i>E-Government</i>	19
2.2.5 Konsep Pelayanan Publik.....	21
2.2.6 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	22
2.2.7 Standar Pelayanan Publik.....	24
2.2.8 Pengertian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).....	25
2.3 Kerangka Pemikiran.....	26
BAB III	28
METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Pendekatan Penelitian.....	28
3.2 Penentuan Informan.....	29
3.3 Sumber Data.....	31
3.3.1 Data Primer.....	31
3.3.2 Data Sekunder.....	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	32

3.4.1 Observasi.....	32
3.4.2 Wawancara.....	32
3.4.3 Dokumentasi.....	33
3.5 Analisis Data.....	33
3.6 Lokasi Penelitian.....	35
BAB IV.....	37
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok.....	37
4.1.1 Visi dan Misi DPMPTSP Kota Depok.....	40
4.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi DPMPTSP Kota Depok.....	43
4.2 Hasil Penelitian.....	43
4.2.1 <i>Relative Advantage</i> atau Keunggulan Relatif.....	44
4.2.2 <i>Compatibility</i> atau Kesesuaian.....	50
4.2.3 <i>Complexity</i> atau Kerumitan.....	53
4.2.4 <i>Triability</i> atau Kemungkinan.....	58
4.2.5 <i>Observability</i> atau Kemudahan.....	61
4.3 Hasil Pembahasan.....	65

4.3.1 <i>Relative advantage</i> atau keunggulan relatif	66
4.3.2 <i>Compatibility</i> atau kesesuaian	68
4.3.3 <i>Complexity</i> atau kerumitan	72
4.3.4 <i>Triability</i> atau kemungkinan	76
4.3.5 <i>Observability</i> atau kemudahan	78
BAB V	82
KESIMPULAN DAN SARAN	82
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran	84
LAMPIRAN	86
DOKUMENTASI PENELITIAN	108
DAFTAR PUSTAKA	110
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	113

DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu 10

2.2 Kerangka Pikiran 26

3.1 Informan Penelitian 29

3.2 Jadwal Penelitian 35

4.1 Persyaratan Pelayanan Offline Dan Online Di Dpmpstsp Kota Depok 68



DAFTAR GAMBAR

4.1 Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok	37
4.2 Jam Pelayanan Locket	39
4.3 Stuktur Organisasi Dpmpmsp Kota Depok Tahun 2022	41
4.4 Alur Pelayanan Perizinan Simpadu	71
4.5 Alur Pelayanan Simpok	71
4.6 Pendaftaran Akun	74
4.7 Tata Cara Akun Perizinan Online	75
4.8 Perizinan Online	75
4.9 Sosialisasi Dpmpmsp Kota Depok Melalui Zoom	78
4.10 Survey Kepuasan Masyarakat	81





UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Khusnul Putri Nurjannah
NPM : 173112351550013
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Perizinan Simplok Terintegrasi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) Kota Depok
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diajukan,

Jakarta, Januari 2023

Dosen Pembimbing,

Ketua Prodi Administrasi Publik,

Dr. Mary Ismowati, S.Sos., M.Si

Dr. Mary Ismowati, S.Sos., M.Si