

## LAMPIRAN



**UNIVERSITAS NASIONAL**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**TERAKREDITASI BAN-PT**

Jl. Sawo Manilla No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520  
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719  
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : [info@unas.ac.id](mailto:info@unas.ac.id)

Nomor : 869/WD/4/2022 Jakarta, 11 November 2022  
Lamp : -  
Perihal : Permohonan Penelitian dan Informasi Data

Kepada Yth : Bapak/Ibu Pimpinan Dinas Penanaman Modal  
Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok

Dengan hormat,

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:

Nama : Khusnul Putri Nurjannah  
Nomor Induk Mahasiswa : 173112351550013  
Prodi/Konsentrasi : FISIP/Ilmu Administrasi Publik  
Alamat Rumah : Pondok Sukatani Permai Blok S-18  
HP : 085719708591

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul: Inovasi Pelayanan Perizinan SIMPOK Terintegrasi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Depok, Dengan Dosen Pembimbing : Dr Mary Ismowati, M.Si

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatiannya dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wakil Dekan,

  
Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si



**PEMERINTAH KOTA DEPOK  
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Komplek Balaikota Depok, Gedung Dibaleka I Lantai IV,  
Jl. Margonda Raya No. 54 Telepon : 021-2941 2287  
Faximile : 021-2941 2287 Website : kesbangpol.depok.go.id Email : badankesbangpol.depok@gmail.com  
Kota Depok, Jawa Barat – 16431

**REKOMENDASI PENELITIAN**

Nomor : 070/1691 – Bakesbangpol

- a. Dasar :
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
  2. Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Depok.
  3. Peraturan Walikota Depok Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Ijin Penelitian/Riset/Pendidikan Sistem Ganda di Kota Depok.
  4. Peraturan Wali Kota Depok Nomor 51 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.
- b. Menimbang :
- Memperhatikan Surat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok / Universitas Nasional  
 Nomor : 70/034/Sekre/DPMPTSP  
 Tanggal : 05 Desember 2022  
 Perihal : Permohonan Izin Penelitian

**MEMBERITAHUKAN BAHWA :**

- a. Nama / NIM : Khusnul Putri Nurjannah / 173112351550013  
 b. Alamat : Pondok Sukatani Permai Blok S. 18 RT. 012 RW. 018 Kel. Sukatani Kec. Tapos, Kota Depok  
 c. Nomor Telepon : 085719708591  
 d. Judul Penelitian :
- 1) " Inovasi Pelayanan Perizinan SIMPOK Terintegrasi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Depok "
  - 2) Lokasi Penelitian : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok
  - 3) Waktu/Lama Penelitian : 12 Desember 2022 s/d 12 Februari 2023
  - 4) Anggota Tim Peneliti : -
  - 5) Bidang Penelitian : Ilmu Administrasi Publik
  - 6) Status Penelitian : Baru

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk digunakan seperlunya.

Depok, 07 Desember 2022

a.n. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

SEKRETARIS

  
 drg. ERNA WATI S.M.Kes  
 Peminda Tk. 1 (IV/b)  
 NIK 19671201 199301 2 002

**Catatan :**

1. Wajib Melaporkan Hasil Riset/ Penelitian/ Survei/ PKL Ke Badan KESBANGPOL dan Dinas/Instansi Tempat Melakukan Riset/ Penelitian/ Survei/ PKL;
2. Harus Mematuhi Protokol Kesehatan Covid-19;

**PEDOMAN WAWANCARA**

No	Fokus Masalah	Pertanyaan
----	---------------	------------

1.	<i>Relative Advantage</i> atau Keunggulan Relatif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) “Apa yang menjadi keunggulan dari inovasi pelayanan berbasis online?”</li> <li>2) “Apakah dengan adanya inovasi pelayanan berbasis online pengurusan izin dan non perizinan menjadi lebih cepat?”</li> <li>3) “Bagaimana peran inovasi dalam pelayanan perizinan dan non perizinan?”</li> </ol>
2.	<i>Compatibility</i> atau Kesesuaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) “Apakah pelayanan berbasis online sudah sesuai dengan inovasi yang dibuat?”</li> <li>2) “Apakah inovasi pelayanan berbasis online sesuai kebutuhan?”</li> </ol>
3.	<i>Complexity</i> atau Kerumitan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) “Bagaimana proses <i>login</i> hingga pengurusan selesai dalam pelayanan berbasis online?”</li> <li>2) “Apakah banyak masyarakat yang kesusahan dalam pemanfaatan inovasi pelayanan berbasis online?”</li> <li>3) “Bagaimana sikap DPMPTSP mengatasi kerumitan dalam pelayanan?”</li> </ol>
4.	<i>Triability</i> atau Kemungkinan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) “Bagaimana proses sosialisasi pihak DPMPTSP mengenai inovasi pelayanan berbasis online?”</li> <li>2) “Apakah masih banyak masyarakat yang tidak dapat mengakses pelayanan berbasis online?”</li> <li>3) “Apakah inovasi pelayanan berbasis online masih terdapat gangguan jaringan?”</li> </ol>
5.	<i>Observability</i> atau Kemudahan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) “Apakah inovasi pelayanan berbasis online termasuk inovasi yang mudah di pahami oleh pemohon?”</li> <li>2) “Apakah inovasi pelayanan yang di buat mempermudah pemohon?”</li> <li>3) “Apakah inovasi pelayanan berbasis online termasuk inovasi yang mudah digunakan oleh pemohon?”</li> </ol>

# Transkrip Wawancara

## Informan 1

Nama: Mia Setyani Sudarmadi, S.ARS

Jabatan: Koordinator Pelayanan

Tempat: Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Hari dan Tanggal: Kamis, 15 Desember 2022

Keterangan:

P: Pewawancara atau Khusnul Putri Nurjannah

N: Narasumber atau Ibu Mia

P: Bagaimana peran inovasi dalam pelayanan perizinan dan non perizinan?

N: SIMPOK Terintegrasi memenuhi kebutuhan perizinan secara online bagi para pemohon. Masyarakat bisa memproses perizinan secara online sehingga dapat di akses dengan lebih mudah apalagi kondisi semasa COVID.

P: Apa yang menjadi keunggulan dari inovasi pelayanan berbasis online?

N: Masyarakat bisa membuat perizinan dari manapun dan kapanpun. Secara sistem lebih mudah di *tracking* baik dari *user* ataupun dari pemohon. Sehingga pemohon bisa melihat proses permohonannya sudah selesai atau belum tanpa harus ke kantor pelayanan dan pengarsipan menjadi lebih mudah.

P: Apakah dengan adanya inovasi pelayanan berbasis online pengurusan izin dan non perizinan menjadi lebih cepat?

N: Semua proses menjadi lebih cepat, lebih termonitoring, dan lebih transparan.
P: Apakah pelayanan berbasis online sudah sesuai dengan inovasi yang dibuat?
N: Sistem yang di buat sudah sesuai dengan kebutuhan baik dari <i>user</i> maupun pemohon
P: Apakah inovasi pelayanan berbasis online sesuai kebutuhan?
N: Sudah sesuai karena dengan seiring perkembangan zaman masyarakat mulai terbiasa dengan sistem <i>online</i> .
P: Bagaimana proses <i>login</i> hingga pengurusan selesai dalam pelayanan berbasis online?
N: Proses login bagi masyarakat yang baru melakukan permohonan perlu membuat akun terlebih dahulu. Jika sudah memiliki akun maka pemohon bisa langsung mengajukan permohonan sesuai alur dan berkas-berkas yang sudah di tentukan di dalamnya.
P: Apakah banyak masyarakat yang kesusahan dalam pemanfaatan inovasi pelayanan berbasis online?
N: Pada awal merintis aplikasi SIMPOK masih terdapat masyarakat yang kesulitan dalam menggunakan karena belum terbiasa dari sistem <i>offline</i> menuju ke sistem <i>online</i> . Mungkin ada beberapa yang kurang familiar dengan fitur yang di unakan. Tapi untuk sekarang masyarakat mulai terbiasa apalagi bagi kaum muda lebih cenderung menggunakan sistem online.
P: Bagaimana sikap DPMPTSP mengatasi kerumitan dalam pelayanan?
N: DPMPTSP membuka kanal untuk masyarakat bertanya bisa melalui whatsapp, instagram, website, ataupun datang langsung ke loket pengaduan.
P: Bagaimana proses sosialisasi pihak DPMPTSP mengenai inovasi pelayanan berbasis online?
N: Pada awal peluncuran inovasi SIMPOK Terintegrasi, DPMPTSP belum sempat melakukan sosialisasi. Kemudian DPMPTSP melakukan sosialisasi berkerjasama dengan asosiasi – asosiasi menjelaskan inovasi pelayanan online tersebut. masyarakat juga bisa melihatnya melalui aplikasi instagram atau website yang tersedia.
P: Apakah masih banyak masyarakat yang tidak dapat mengakses pelayanan berbasis

online?
N: Masih terdapat masyarakat yang belum dapat mengakses dengan baik yang kebanyakan dari kalangan orang tua yang belum mengerti menggunakan gadget.
P: Apakah inovasi pelayanan berbasis online masih terdapat gangguan jaringan?
N: Gangguan jaringan pernah terjadi karena adanya perbaikan dalam sistem dan perpindahan server tapi dalam jangka waktu yang jarang.
P: Apakah inovasi pelayanan berbasis online termasuk inovasi yang mudah di pahami oleh pemohon?
N: Di lihat dari indeks kepuasan masyarakat menjadi meningkat ketika proses saat sekarang mungkin karena prosesnya jauh lebih mudah dan lebih transparan.
P: Apakah inovasi pelayanan yang di buat mempermudah pemohon?
N: Kalau di lihat dari indeks kepuasannya tidak ada keluhan yang mendalam mengenai SIMPOK ini.
P: Apakah inovasi pelayanan berbasis online termasuk inovasi yang mudah digunakan oleh pemohon?
N: Iya betul.



# Transkrip Wawancara

## Informan 2

Nama: Irwansyah, S.KOM

Jabatan: Koordinator Data dan Informasi

Tempat: Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Hari dan Tanggal: Kamis, 15 Desember 2022

Keterangan:

P: Pewawancara atau Khusnul Putri Nurjannah

N: Narasumber atau Bapak Irwansyah

P: Bagaimana peran inovasi dalam pelayanan perizinan dan non perizinan?

N: Peran inovasi SIMPOK Terintegrasi untuk menyempurnakan website yang sebelumnya sudah ada dan adanya pembaharuan sesuai dengan peraturan yang ada.

P: Apa yang menjadi keunggulan dari inovasi pelayanan berbasis online?

N: SIMPOK adalah aplikasi yang dibuat oleh pemerintah daerah untuk menangani perizinan secara online sebelumnya menggunakan manual. Jadi SIMPOK sudah secara online sehingga para pelaku usaha bisa melakukan permohonan secara online jadi tidak perlu datang ke kantor hanya dokumentasinya saja yang harus sesuai dengan persyaratan yang ada. Tetapi pencetakan surat keterangan dan penagihan retribusi tetap harus datang ke kantor.

P: Apakah dengan adanya inovasi pelayanan berbasis online pengurusan izin dan non

perizinan menjadi lebih cepat?
N: Iya menjadi lebih cepat.
P: Apakah pelayanan berbasis online sudah sesuai dengan inovasi yang dibuat?
N: Sudah sesuai sehingga masyarakat dapat dengan mudah memonitoring dan mentracking sendiri.
P: Apakah inovasi pelayanan berbasis online sesuai kebutuhan?
N: DPMPTSP menerima masukan-masukan masyarakat dan berusaha memperbaiki apa yang kurang. Sehingga bisa menjangkau sesuai dengan kebutuhan pemohon.
P: Bagaimana proses <i>login</i> hingga pengurusan selesai dalam pelayanan berbasis online?
N: Masyarakat bisa mendaftarkan dirinya dahulu menggunakan KTP, NPWP, dan E-mail aktif. Proses <i>login</i> hingga pengurusan selesai pemohon dapat melihat persyaratan serta tata caranya di website SIMPOK.
P: Apakah banyak masyarakat yang kesusahan dalam pemanfaatan inovasi pelayanan berbasis online?
N: Saya kira sudah banyak masyarakat yang dapat mengerti gadget jadi tidak ada lagi masyarakat yang merasa kesulitan dalam menggunakan SIMPOK.
P: Bagaimana sikap DPMPTSP mengatasi kerumitan dalam pelayanan?
N: Di kantor DPMPTSP terdapat loket pengaduan keluhan dan kesulitan. Pemohon dapat langsung memberitahu di loket tersebut sehingga mudah di monitoring.
P: Bagaimana proses sosialisasi pihak DPMPTSP mengenai inovasi pelayanan berbasis online?
N: Sebelum inovasi dibuat masyarakat sudah ada sosialisinya setiap tahun kita memberikan sosialisasi dari sistem SIMPOK. Masyarakat juga dapat melihatnya melalui aplikasi instagram dan website.
P: Apakah masih banyak masyarakat yang tidak dapat mengakses pelayanan berbasis online?
N: Kalo itu saya rasa engga karena sudah banyak masyarakat bisa menggunakan sosmed



sehingga masyarakat juga mudah memahami dalam mengakses pelayanan berbasis online tersebut

P: Apakah inovasi pelayanan berbasis online masih terdapat gangguan jaringan?

N: Gangguan sih masih ada kita masih menggunakan web atau server. Biasanya sih gangguan berasal dari backup server.

P: Apakah inovasi pelayanan berbasis online termasuk inovasi yang mudah di pahami oleh pemohon?

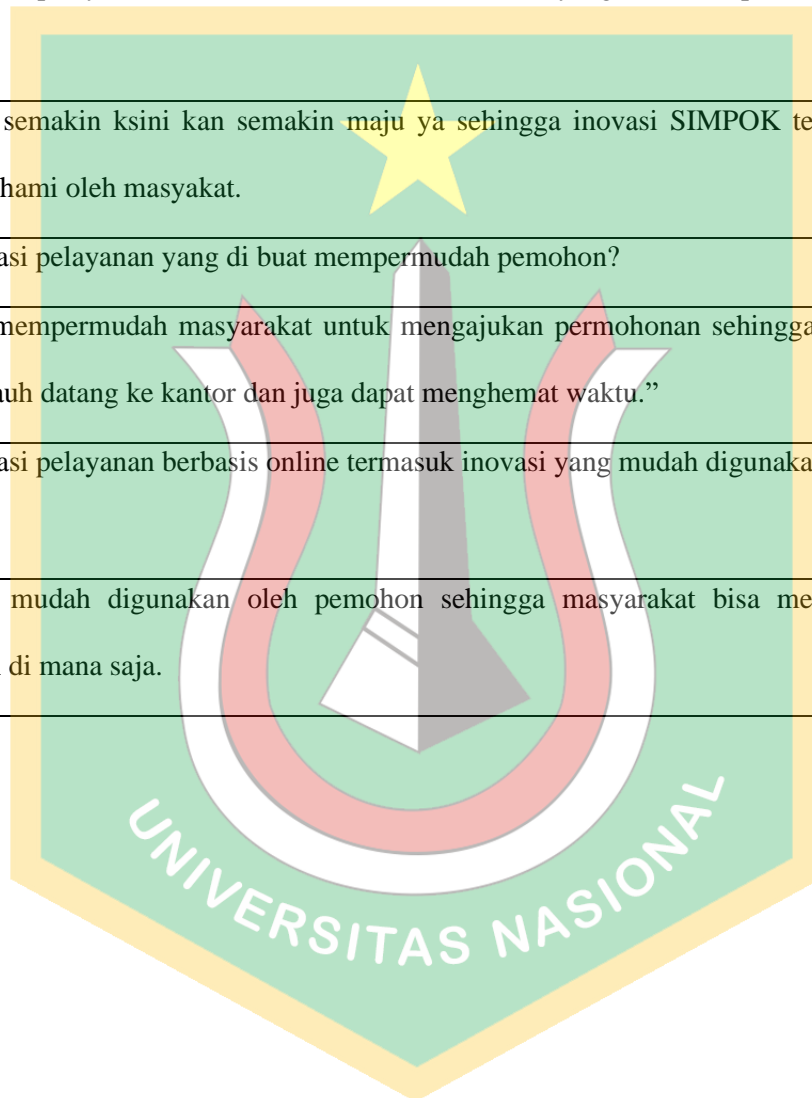
N: Masyarakat semakin ksini kan semakin maju ya sehingga inovasi SIMPOK tersebut mudah di pahami oleh masyakat.

P: Apakah inovasi pelayanan yang di buat mempermudah pemohon?

N: Inovasi ini mempermudah masyarakat untuk mengajukan permohonan sehingga tidak perlu jauh-jauh datang ke kantor dan juga dapat menghemat waktu.”

P: Apakah inovasi pelayanan berbasis online termasuk inovasi yang mudah digunakan oleh pemohon?

N: Inovasi ini mudah digunakan oleh pemohon sehingga masyarakat bisa membuat permohonan di mana saja.



## Transkrip Wawancara

### Informan 3

Nama: Titik Setyowati.

Tempat: Optik Setia

Hari dan Tanggal: Kamis, 22 Desember 2022

Keterangan:

P: Pewawancara atau Khusnul Putri Nurjannah

N: Narasumber atau Ibu Titik

P: Bagaimana peran inovasi dalam pelayanan perizinan dan non perizinan?

N: Peran inovasi perizinan SIMPOK mempermudah perizinan yang biasanya harus menunggu lama sekarang menggunakan online langsung bisa di proses kalau berkasnya sudah lengkap semua.

P: Apa yang menjadi keunggulan dari inovasi pelayanan berbasis online?

N: Lebih enak online dibandingkan offline, saya mengurus surat izin praktek langsung di proses setelah melengkapi persyaratan, kalau dulu masih harus di survei oleh dinas kesehatan terlebih dahulu baru bisa di proses.

P: Apakah dengan adanya inovasi pelayanan berbasis online pengurusan izin dan non perizinan menjadi lebih cepat?

N: Iya menjadi lebih cepat, kalo online bisa

P: Apakah pelayanan berbasis online sudah sesuai dengan inovasi yang dibuat?

N: Sudah sesuai

P: Apakah inovasi pelayanan berbasis online sesuai kebutuhan?
N: Sudah sesuai kebutuhan
P: Bagaimana proses <i>login</i> hingga pengurusan selesai dalam pelayanan berbasis online?
N: Proses login sampai pengurusan selesai sih cepat asalkan kita sudah mendaftarkan terlebih dahulu dan melengkapi berkas dengan benar.
P: Apakah banyak masyarakat yang kesusahan dalam pemanfaatan inovasi pelayanan berbasis online?
N: Tidak, malah lebih terbantu dengan adanya inovasi tersebut.
P: Bagaimana sikap DPMPTSP mengatasi kerumitan dalam pelayanan?
N: Biasanya kalo server lagi down langsung ada informasinya dan kalo ada kesulitan biasanya langsung aja datang ke loket pengaduan dan pegawai disana akan memberikan solusinya.
P: Bagaimana proses sosialisasi pihak DPMPTSP mengenai inovasi pelayanan berbasis online?
N: Karena saya masuk ke dalam asosiasi, saya di undang ke kantor walikota untuk sosialisasi sitem inovasi yang digunakan seperti ini, tidak perlu di survei terlebih dahulu jadi langsung menggunakan online yang terpenting dokumennya lengkap.
P: Apakah masih banyak masyarakat yang tidak dapat mengakses pelayanan berbasis online?
N: Masih ada masyarakat yang tidak dapat mengakses karena masih ada beberapa yang gagap teknologi.
P: Apakah inovasi pelayanan berbasis online masih terdapat gangguan jaringan?
N: Jarang sih selama inovasi ini ada.
P: Apakah inovasi pelayanan berbasis online termasuk inovasi yang mudah di pahami oleh pemohon?
N: Iya lebih mudah di pahami.
P: Apakah inovasi pelayanan yang di buat mempermudah pemohon?

N: Iya lebih di permudah.

P: Apakah inovasi pelayanan berbasis online termasuk inovasi yang mudah digunakan oleh pemohon?

N: Iya mudah.



## Transkrip Wawancara

### Informan 4

Nama: Rizka Suci Herawati

Tempat: Aro leprindo

Hari dan Tanggal: Kamis, 22 Desember 2022

Keterangan:

P: Pewawancara atau Khusnul Putri Nurjannah

N: Narasumber atau Ibu Rizka

P: Bagaimana peran inovasi dalam pelayanan perizinan dan non perizinan?

N: Peran inovasi SIMPOK, setelah berbasis online jadi tidak perlu menunggu jam kantor buka. Masyarakat bisa melakukan permohonan jam berapa saja.

P: Apa yang menjadi keunggulan dari inovasi pelayanan berbasis online?

N: Prosesnya pengajuan permohonan menjadi lebih cepat.

P: Apakah dengan adanya inovasi pelayanan berbasis online pengurusan izin dan non perizinan menjadi lebih cepat?

N: Iya menjadi lebih cepat

P: Apakah pelayanan berbasis online sudah sesuai dengan inovasi yang dibuat?

N: Sudah sesuai, yang dulu kan kita harus ke kantor sekarang dapat di akses dimana saja.

P: Apakah inovasi pelayanan berbasis online sesuai kebutuhan?

N: Iya sudah sesuai kebutuhan

P: Bagaimana proses *login* hingga pengurusan selesai dalam pelayanan berbasis online?

N: Proses pengurusannya tertera pada website ya jadi sebagai pemohon tinggal mengikuti alur yang ada sesuai yang ada di dalam website SIMPOK.
P: Apakah banyak masyarakat yang kesusahan dalam pemanfaatan inovasi pelayanan berbasis online?
N: Tidak merasa kesulitan sama sekali karena kita tinggal menyiapkan dokumen yang di perlukan dan di scan langsung di upload.
P: Bagaimana sikap DPMPTSP mengatasi kerumitan dalam pelayanan?
N: Pegawai DPMPTSP menanggapi dengan ramah dan santun sehingga kita yang mengajukan keluhan merasa nyaman dalam menyampaikan permasalahan-permasalahan yang ada
P: Bagaimana proses sosialisasi pihak DPMPTSP mengenai inovasi pelayanan berbasis online?
N: Kalo saya tau sosialisasinya dari website SIMPOK dan sosial media Kota Depok.
P: Apakah masih banyak masyarakat yang tidak dapat mengakses pelayanan berbasis online?
N: Mungkin orangtua yang sudah lama di profesi yang memang mengharuskan adanya izin mereka agak kesusah menggunakan secara online dibandingkan datang secara langsung karena mereka baru tau teknologi sekarang-sekarang ini.
P: Apakah inovasi pelayanan berbasis online masih terdapat gangguan jaringan?
N: Menurut saya untuk gangguan jaringan sudah tidak ada
P: Apakah inovasi pelayanan berbasis online termasuk inovasi yang mudah di pahami oleh pemohon?
N: Iya inovasi ini termasuk mudah dipahami oleh saya sendiri.
P: Apakah inovasi pelayanan yang di buat mempermudah pemohon?
N: Inovasi ini juga mempermudah permohoan.
P: Apakah inovasi pelayanan berbasis online termasuk inovasi yang mudah digunakan oleh pemohon?

N: Iya mudah digunakan.



## Transkrip Wawancara

### Informan 5

Nama: Muhammad Ikhwan Riyadi

Tempat: Kantin Balai Kota Depok

Hari dan Tanggal: Rabu, 11 Januari 2023

Keterangan:

P: Pewawancara atau Khusnul Putri Nurjannah

N: Narasumber atau Bapak Ikhwan

P: Bagaimana peran inovasi dalam pelayanan perizinan dan non perizinan?

N: Pelayanan berbasis online menurut saya sangat membantu masyarakat yang membuat permohonan perizinan karena memudahkan untuk mengakses ke lembaga yang bersangkutan.

P: Apa yang menjadi keunggulan dari inovasi pelayanan berbasis online?

N: Saya sebagai orang yang membuat perizinan enggak perlu mondar-mandir, bolak-balik ke dinas perizinannya.

P: Apakah dengan adanya inovasi pelayanan berbasis online pengurusan izin dan non perizinan menjadi lebih cepat?

N: Iya dengan adanya pelayanan berbasis online ini membantu saya untuk melakukan dan membuat perizinan dengan cepat dan tidak perlu bolak-balik ke kantor lembaga perizinan.

P: Apakah pelayanan berbasis online sudah sesuai dengan inovasi yang dibuat?



N: Sejauh ini sudah sangat cukup, sudah sangat membantu sesuai sama niat dibuatnya membantu masyarakat mempermudah dan mempercepat.
P: Apakah inovasi pelayanan berbasis online sesuai kebutuhan?
N: Menurut saya ya sudah sesuai dengan kebutuhan ya mungkin perlu ada yang di tingkatkan kedepannya agar fasilitas dari lembaga perizinan ini lebih mempermudah masyarakat untuk mengurus surat izin apapun yang di sediakan lembaga tersebut.
P: Bagaimana proses <i>login</i> hingga pengurusan selesai dalam pelayanan berbasis online?
N: Menurut saya masih cukup mudah sama seperti aplikasi-aplikasi lainnya, kan hanya memasukan nama, kode perizinannya, atau mau mengurus perizinan apa sudah di atur dalam aplikasi tersebut dan cukup mempermudah masyarakat.
P: Apakah banyak masyarakat yang kesusahan dalam pemanfaatan inovasi pelayanan berbasis online?
N: Bagi saya yang melek digital menurut saya untuk proses loginnya sangat mudah sih seperti kita mengurus surat pada lembaga-lembaga lainnya.
P: Bagaimana sikap DPMPTSP mengatasi kerumitan dalam pelayanan?
N: Saya sempat beberapa kali bertanya ke pihak DPMPTSP untuk mengatasi yang saya tidak tau saya bisa menghubungi lewat <i>contact person</i> lembaganya dan bisa lewat web, instagram, maupun link yang sudah di sediakan.
P: Bagaimana proses sosialisasi pihak DPMPTSP mengenai inovasi pelayanan berbasis online?
N: Saya tau sosialisasi untuk pelayanan online ini melalui video pendek sih mbak kan di isntagram ada reels kan saya juga follow akun sosial media dari DPMPTSP ini.
P: Apakah masih banyak masyarakat yang tidak dapat mengakses pelayanan berbasis online?
N: Menurut saya mungkin masih terdapat beberapa masyarakat yang tidak tau kalo bisa di urus online dan ada beberapa masyarakat yang mungkin masih kurang update ya untuk urusan melalui online ini untuk saya sih tidak tapi menurut saya masih terdapat

beberapa masyarakat yang harus lebih di perhatikan dalam sosialisasinya agar mampu mendukung program dari lembaga tersebut untuk lebih digalakan proses onlinenya agar tidak menumpuk di kantornya yang ingin mengurusnya.

P: Apakah inovasi pelayanan berbasis online masih terdapat gangguan jaringan?

N: Untungnya saya selama melakukan proses pengurusan perizinan tidak ada kendala apapun mungkin di sinyal saya yang kurang mendukung.

P: Apakah inovasi pelayanan berbasis online termasuk inovasi yang mudah di pahami oleh pemohon?

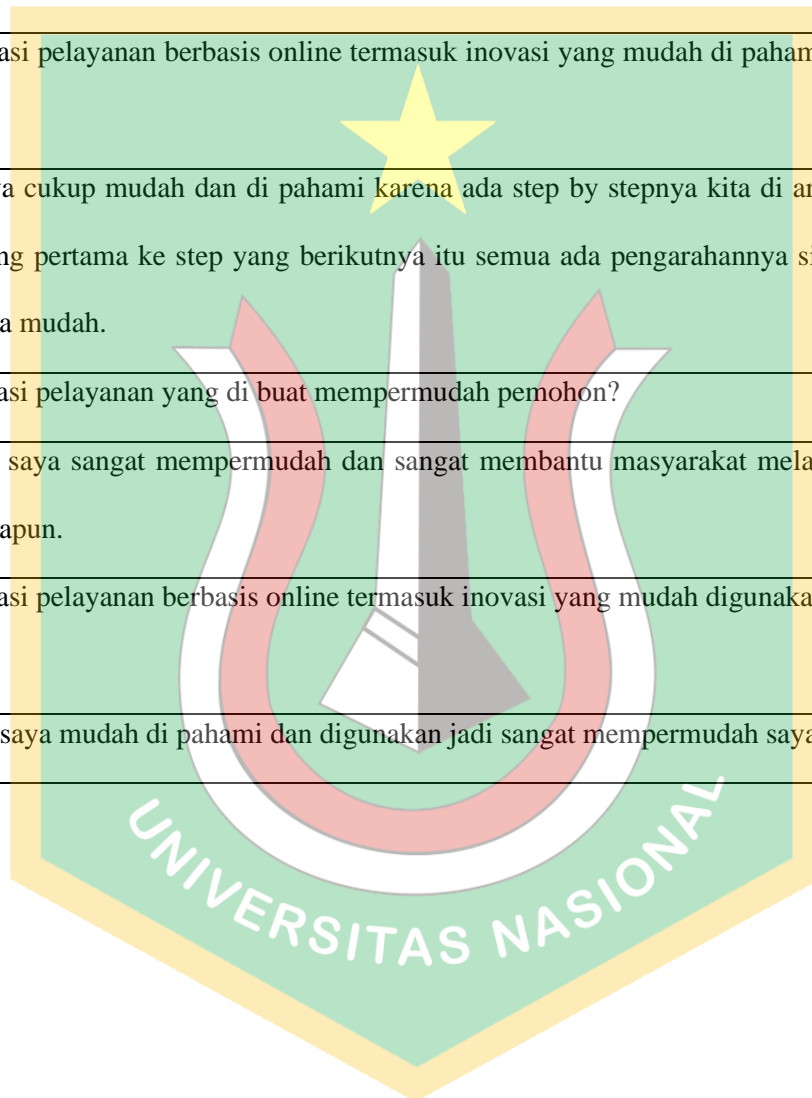
N: Menurut saya cukup mudah dan di pahami karena ada step by stepnya kita di arahkan dari step yang pertama ke step yang berikutnya itu semua ada pengarahannya sih jadi menurut saya mudah.

P: Apakah inovasi pelayanan yang di buat mempermudah pemohon?

N: Iya menurut saya sangat mempermudah dan sangat membantu masyarakat melakukan perizinan apapun.

P: Apakah inovasi pelayanan berbasis online termasuk inovasi yang mudah digunakan oleh pemohon?

N: Iya menurut saya mudah di pahami dan digunakan jadi sangat mempermudah saya



## DOKUMENTASI PENELITIAN

Dokumentasi Penelitian	Keterangan
	<p>Nama: Mia Setyani Sudarmadi, S.ARS Jabatan: Koordinator Pelayanan Tempat: Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Hari dan Tanggal: Kamis, 15 Desember 2022</p>
	<p>Nama: Irwansyah, S.KOM Jabatan: Koordinator Data dan Informasi Tempat: Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Hari dan Tanggal: Kamis, 15 Desember 2022</p>
	<p>Nama: Rizka Suci Herawati Tempat: Aro leprindo Hari dan Tanggal: Kamis, 22 Desember 2022</p>



Nama: Titik Setyowati.

Tempat: Optik Setia

Hari dan Tanggal: Kamis, 22 Desember 2022



Nama: Muhammad Ikhwan Riyadi

Tempat: Kantin Balai Kota Depok

Hari dan Tanggal: Rabu, 11 Januari 2023



## DAFTAR PUSTAKA

### Jurnal :

Almarabeh, T., dan Ali, A. 2010. *A General Framework for E-Government: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Success. uropean Journal of Scientific Research*, 39(1), 29–42

Jameel, A., Asif, M., dan Hussain, A. 2019. *Good Governance and Public Trust: Assessing the Mediating Effect of E-Government in Pakistan. Lex Localis*, 17(2), 299–320.”

Hardiyansyah. (n.d.). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gaya Media.”

Antar Banten. 2020. *DPMPTSP Depok terapkan program pelayanan satu jam penerbitan izin usaha*.

Irawan, B., Hidayat, M. N., Akbar, P., dan Khan, A. H. 2020. *Inovasi Pelayanan Permohonan Pengajuan Izin Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda*

Fauzian, N. R. 2021. *Model Pengembangan Inovasi Pelayanan Perizinan Simpatik Jabar (Sistem Informasi Pelayanan Perizinan untuk Publik Jawa Barat)*. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 18(1), 1–16.

Robby, U. B., dan Tarwini, W. 2019. *INOVASI PELAYANAN PERIZINAN MELALUI ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) Studi Pada Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi*.

Sufi, W., dan Prihati. 2021. *Inovasi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau*. 14(1).

Zuhal. 2013. *Gelombang ekonomi inovasi : kesiapan indonesia berselancar di era ekonomi baru*. PT. Gramedia Pustaka Utama.

Ellitan, L. 2009. *Manajemen Inovasi transformasi menuju organisasi kelas dunia*. Bandung: Alfabeta.

Muluk, K. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia.

Agustia, I. 2017. *Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik (E-Billing) Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan*. Jom FISIP, 4(2), 1–15.

Dhewanto, W. 2014. *Manajemen inovasi : peluang sukses menghadapi perubahan (ed. 1; M. Bendatu, ed.)*. Yogyakarta: Andi.

Noor, Irwan. 2013. *Desain Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: UB Press

Suaedi, Falih Dan Wardiyanto, Bintoro (eds). 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara (Reformasi Birokrasi Dan E-Governance)*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Lijan Poltak Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006, hal.5

Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfaberta), 80

Lexy J.Moleong. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung:PT. Remaja Rosdakarya, Hal.189.”

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, Hal.329.”

Lexy J.Moleong. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Nugroho. 2012. *Public policy Edisi 4*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, Hal 121

miles dan Hoberman dalam *concluiso:Drawing/verifying*

Agustina, I., dan Sadad, A. 2017. *Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik (E-Billing) Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan*. Jom Fisip Universitas Riau

Bambang Irawan, Muhammad Nizar Hidayat, Paisal Akbar, Andi Hafidz Khanz. 2020. *Inovasi Pelayanan Permohonan Pengajuan Izin Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda*

Uchaimid Biridlo’i Robby dan Wiwin Tarwini. 2019. *Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission (OSS): Studi Pada Izin Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi*.

Nurhakim Ramdani Fauzian. 2021. *Model Pengembangan Inovasi Pelayanan Perizinan SIMPATIK JABAR (Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Untuk Publik Jawa Barat)*

**Undang-Undang :**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Khusnul Putri Nurjannah

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 06 Oktober 2023

Agama : Islam

Alamat : Pondok Sukatani Permai Blok S-18 RT012/RW018  
Kelurahan Sukatani, Kecamatan Tapos, Kota Depok.

No. Telp : 085719708591

E-mail : Khusnulp27@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

- 2008-2011 : MI Al-Hidayah
- 2011-2014: MTs Al-Hamid
- 2014-2017 : SMAN 4 Depok





# revisi baru banget inovasi pelayanan perizinan DPMPTSP kota depok-1

## ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

18%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://digilibadmin.unismuh.ac.id">digilibadmin.unismuh.ac.id</a> Internet Source	7%
2	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	1%
3	<a href="http://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a> Internet Source	1%
4	<a href="http://repository.unas.ac.id">repository.unas.ac.id</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://dkppp.depok.go.id">dkppp.depok.go.id</a> Internet Source	<1%
6	<a href="http://e-journal.uajy.ac.id">e-journal.uajy.ac.id</a> Internet Source	<1%
7	<a href="http://eprints.untirta.ac.id">eprints.untirta.ac.id</a> Internet Source	<1%
8	<a href="http://eprints.umk.ac.id">eprints.umk.ac.id</a> Internet Source	<1%
9	<a href="http://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a> Internet Source	<1%