

**PENERAPAN SIMANTAP ONLINE DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA  
DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN PERSANDIAN  
KOTA AMBON, PROVINSI MALUKU**

Rivera Carolin Taso

NPP. 29.1655

*Asdaf Kota Ambon, Provinsi Maluku*

*Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: verataso2202@gmail.com

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** Convolutated, ineffective and efficient so that it becomes the reason for the low level of community satisfaction with the services provided by the government, especially in terms of administrative services. This is the basis, that the government must take action to change the system that has been used so far by updating or innovating public service procedures to be better than the one that existed before. **Purpose:** This study aims to know the form of the SIMANTAP Online application, the implementation of the SIMANTAP Online application in public services, the inhibiting factors, and the efforts made to overcome obstacles in public services through the SIMANTAP Online Application in Ambon City. **Method:** The method used in this study is a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques are interviews, observation and documentation. **Result:** the Public Service carried out through the SIMANTAP Online Application is a good first step to improve the quality of public services in Cities. The novelty that is presented creates various problems such as lack of knowledge related to usage, even about the existence of applications and the habit of doing services manually. However, this can be overcome by socializing the use of the application so that the community can provide services independently. **Conclusion:** the implementation of the SIMANTAP Application in Public Services at the Information Communications and Encoding Service in Ambon City has been going well, but not optimal. This can be seen from the fact that there are still many applicants who still services, namely by visiting the Service Office.

**Keywords:** Implementation, Public Service, SIMANTAP Online

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Berbelit-belit, tidak efektif dan efisien sehingga menjadi alasan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah, terutama dalam hal pelayanan administrasi. Hal tersebut menjadi dasar, bahwa pemerintah harus mengambil tindakan untuk melakukan perubahan sistem yang selama ini digunakan dengan melakukan pembaruan atau inovasi pada tatacara pelayanan publik agar menjadi lebih baik dari yang sudah ada sebelumnya. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan bentuk Aplikasi SIMANTAP Online yang dilakukan, pelaksanaan dari Aplikasi SIMANTAP Online dalam pelayanan publik, faktor penghambat, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam pelayanan publik melalui Aplikasi SIMANTAP Online di Kota Ambon. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik Pengumpulan data adalah dengan wawancara, observasi dan dokumentasi **Hasil/Temuan:** Pelaksanaan Aplikasi SIMANTAP Pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian di Kota Ambon dinilai berjalan dengan baik namun kurang maksimal. Hal ini nampak dari masih banyak pemohon yang melakukan pelayanan masih secara offline yakni dengan mendatangi kantor Pelayanan. **Kesimpulan:** Penerapan Aplikasi SIMANTAP dalam Pelayanan Publik pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian di Kota Ambon telah berjalan dengan baik hanya kurang maksimal. Hal ini dapat dilihat dari masih banyak pemohon yang melakukan pelayanan masih secara offline yakni dengan mendatangi kantor Pelayanan.

**Kata kunci:** Penerapan, Pelayanan Publik, SIMANTAP Online

### I. PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Seiring berkembangnya zaman seperti halnya dalam konsep globalisasi dimana menuntut kita secara umum masyarakat agar dapat berpikir cepat dalam menyikapi perubahan yang terjadi dalam konteks pemerintah juga perlu adanya perubahan di semua aspek untuk menekuni kebutuhan masyarakat yang semakin hari semakin meningkat dan semakin beragam.

Tujuan mengembangkan E-Government adalah untuk meningkatkan hubungan pemerintah dan masyarakat melalui informasi tentang proses pemerintahan, serta adanya interaksi timbal balik antara masyarakat dan pemerintah. Berdasarkan UUD 1945 Pasal 28F yang berbunyi “setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia”.

Menjamin hak masyarakat untuk menyampaikan saran dan pendapat secara bertanggung jawab terhadap kebijakan Pemerintah Daerah dengan menggunakan teknologi komunikasi dan informasi; dan komunikasi ketertiban dan kepastian hukum dalam Penyelenggaraan Komunikasi dan Informasi. Menurut informasi yang diberikan oleh salah satu staff pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ambon, terdapat 15 orang Pegawai yang berkompeten dalam bidang IT yang mana 2 diantaranya menjadi admin Aplikasi SIMANTAP Online.

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan sebelum adanya aplikasi *Online* ini, masyarakat cukup kesulitan dalam melakukan pengurusan perizinan khususnya bagi masyarakat yang bertempat tinggal cukup jauh dari pusat kota, dimana kantor perizinan berada. Selain itu, pelayanan online ini juga bertujuan untuk mencegah akan adanya pemungutan liar, hal ini disampaikan berdasarkan pengalaman masyarakat sekitar yang pernah mengalami hal tersebut. Sistem ini diterapkan guna membantu masyarakat dalam melakukan pengurusan perizinan pelayanan pajak, retribusi, maupun Pemabayaran PBB secara *online* tanpa harus ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) juga dengan adanya pandemi Covid-19, SIMANTAP membantu dalam meningkatkan protokol kesehatan.

Adapun masyarakat yang nyaman dengan kebiasaan lama dan malas untuk menerima sebuah perubahan sehingga merupakan salah satu faktor penyebab SIMANTAP kurang dikenal di kalangan masyarakat. Hal ini diluar dari kurangnya sosialisasi dari pemerintah, baik dari Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ambon maupun Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

## **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Penelitian Anangga Widuta berjudul Penerapan Aplikasi Pelayanan Perizinan *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang Jaya (Anangga Widuta, 2018), menemukan bahwa masih banyak masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan perizinan masih belum mengetahui mengenai *E-Government*. Masyarakat yang belum mengetahui hal ini masih mendatangi langsung kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Mengurus Perizinan secara manual yang prosesnya membutuhkan waktu yang lebih lama dikarenakan input informasi dilakukan oleh petugas pelayanan yang terbatas. Penelitian Hertiwi yang meneliti tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen untuk Peningkatan Produktivitas Kerja Pada Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Lombok Utara, menemukan bahwa Penerapan SIM dinilai sudah efektif yang dapat dilihat dari penggunaan website dalam menyebarluaskan informasi ke masyarakat dapat lebih cepat, ekonomis, dan lebih murah sehingga dapat menekan pengeluaran anggaran. Hal ini didukung baik dalam faktor internal maupun eksternal (Hertiwi, 2020). Penelitian Deo Jeremy Tulangow menemukan bahwa inovasi berupa aplikasi Online yang dilakukan oleh pemerintah dapat meningkatkan pelayanan publik serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dimana juga dapat meminimalisir KKN (Deo Jeremy, 2020). Penelitian Shofie yang berkaitan dengan Aplikasi SIMPONIE sebagai inovasi pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di Kota Tangerang, menunjukkan bahwa pelayanan menggunakan aplikasi sudah sesuai dengan atribut inovasi dalam peningkatan pelayanan perizinan namun belum maksimal karena tidak didukung dengan sarana prasarana yang memadai serta kurangnya SDM yang menguasai aplikasi tersebut (Shofie Putri Fajrianti, 2021). Berdasarkan hasil penelitian Dinda Mahdanisa dan Nurlim, penelitian menunjukkan bahwa penerapan E-Government pada Dinas Kominfo bertujuan untuk mengembangkan pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas. Faktor pendukung adalah adanya

SOP dalam menggunakan aplikasi SiMaya dari kementerian. Sedangkan faktor penghambat adalah minimnya SDM pengelola dan kurangnya kesadaran terhadap pentingnya *E-Government* (Dinda Mahdanisa dan Nurlim, 2018).

**1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah** Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni penerapan aplikasi SIMANTAP *Online* dalam pelayanan publik pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ambon, metode yang digunakan yaitu metode Kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang mana berbeda dengan yang penilitan sebelumnya. Adapun pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan teori System Development Life Cycle versi Raymond McLeod dalam Feri Sulianta (2019 : 45) yang menyatakan bahwa SDLC terdiri dari empat tahap, yaitu Perencanaan, Analisis, Implementasi dan Penggunaan.

#### **1.5. Tujuan.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan bentuk Aplikasi SIMANTAP *Online* yang dilakukan, pelaksanaan dari Aplikasi SIMANTAP *Online* dalam Pelayanan Publik, faktor Penghambat, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam pelayanan publik melalui Aplikasi SIMANTAP *Online* di Kota Ambon.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan Metode Kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui kerangka berpikir secara pendekatan induktif. Melalui penulisan kualitatif yang merupakan metode-metode mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial (Cresswell, 2014). Adapun pendekatan induktif menurut Purwanto (2002) diacu dalam Rahmawati (2011 : 75) terdiri dari tiga langkah yaitu observasi, mengamati polam dan mengembangkan Teori. Jenis penelitian deskriptif yang dimana peneliti menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang objek yang diteliti (Sugiyono, 2009).

Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, Observasi dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 14 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kota Ambon, Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon, 2 orang Admin Aplikasi SIMANTAP *Online* serta 10 orang yang meruapakan pengguna Aplikasi / *User*. Adapun analisisnya menggunakan teori System Development Life Cycle versi Raymond McLeod dalam Feri Sulianta (2019 : 45) yang menyatakan bahwa SDLC terdiri dari empat tahap, yaitu Perencanaan, Analisis, Implementasi dan Penggunaan.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penulis menganalisis penerapan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Terpadu Satu Pintu (SIMANTAP) *Online* dalam pelayanan publik pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ambon, Provinsi Maluku, menggunakan teori *System Development Life Cycle* versi Raymond McLeod dalam Feri Sulianta (2019 : 45) yang menyatakan bahwa SDLC terdiri dari empat tahap, yaitu Perencanaan, Analisis, Implementasi dan Penggunaan. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

### **3.1. Pelaksanaan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (SIMANTAP) Online dalam Pelayanan Publik di Kota Ambon**

#### **1) Perencanaan**

Dalam perencanaan meningkatkan pelayanan publik di Kota Ambon maka dibutuhkan indikator waktu pencapaian agar diketahui tujuan dari membuat program yang akan digunakan yakni Aplikasi SIMANTAP. Dari wawancara yang dilakukan oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa alasan membangun sistem pelayanan SIMANTAP terlebih dahulu strategi organisasi karena yang menjadi target program adalah pencapaian tujuan strategi. Adapun program yang digunakan yaitu pelayanan langsung, pelayanan online yang mana dalam hal ini perencanaan yakni alasan membangun sistem informasi dalam meningkatkan pelayanan publik.

#### **2) Analisis**

Penulis dalam dimensi Analisis melakukan wawancara bersama narasumber mengenai Tinjauan lapangan (Observasi) terhadap proses atau aktivitas, mencatat temuan atau informasi yang dianggap penting, pemberkasan/ dokumentasi dalam menjalankan proses bisnis / SOP dan Wawancara terkait aktivitas saat ini. Berdasarkan Observasi dan wawancara yang dilakukan dapat diperoleh website SIMANTAP Online dengan jelas sudah menginformasikan mengenai sjenis perizinan apa saja yang diakses di aplikasi tersebut. Selain itu, aplikasi SIMANTAP di Dinas KOMINFO pada kegiatan sehari-harinya berlangsung sesuai dengan SOP yang berlaku. Hal ini menandakan bahwa Tinjauan Lapangan terhadap proses atau aktivitas sudah berjalan maupun pelaksanaannya untuk membuat surat perizinan harus melalui tahapan untuk ditindaklanjuti dan untuk surat izin keluar pada prosedurnya sudah berjalan dengan efektif dan efisien.

#### **3) Implementasi**

Berdasarkan wawancara maupun observasi yang dilakukan oleh peneliti, dapat diketahui bahwa pemberian pelayanan dinilai sangat baik melalui pelayanan yang diberikan dengan sangat baik kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat mengetahui prosedur dengan jelas. Selain itu, baik dari hasil wawancara maupun hasil observasi, dapat dilihat bahwa sarana dan prasarana yang disediakan untuk menunjang pelaksanaan aplikasi SIMANTAP lengkap dan sangat memadai, karena sudah dilengkapi komputer terhadap setiap pegawai dan penyediaan terhadap tim teknis dalam melakukan observasi hal ini diharapkan mampu mempercepat dalam proses pelayanan

#### **4) Penggunaan**

Dimensi Penggunaan dijabarkan ke dalam 2 indikator, yaitu: (1) Mengetahui faktor penghambat atau kendala pada penggunaan sistem informasi, (2) Upaya mengatasi faktor penghambat

### **3.2. Faktor Penghambat Penerapan Aplikasi SIMANTAP ONLINE**

Penulis melakukan wawancara untuk mengetahui faktor penghambat penerapan Aplikasi SIMANTAP Online. Diperoleh bahwa penghambat atau kendala dalam penggunaan SIMANTAP Online adalah kurang maksimalnya koordinasi antara Dinas KOMINFO maupun DPMPTSP. Berdasarkan wawancara yang dilakukan baik dengan pengelola aplikasi SIMANTAP pada DPMPTSP serta pengguna layanan yang menyebutkan dimana tampilan halaman pada website dinilai kurang menarik untuk dikunjungi. Halaman website terlihat kurang kreatif dan membosankan sehingga pada Dinas PTSP mengajukan untuk meng-*Upgrade* halaman menjadi lebih menarik.

Kurangnya pengetahuan dan kesadaran dari masyarakat tentang keberadaan e-government, khususnya dalam hal ini aplikasi SIMANTAP. Dimana berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ambon, Beliau mengatakan dimana menurutnya, masyarakat terlihat malas untuk menerima suatu perubahan sehingga menjadi kurang peduli dengan adanya suatu perubahan dimana e-government merupakan salah satu perubahan yang kurang diperhatikan masyarakat dengan aplikasi SIMANTAP sebagai salah satunya. Adapun menurut wawancara yang dilakukan bersama para pengguna dimana diperlukan sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah mengenai keberadaan dan penggunaan aplikasi SIMANTAP. Berdasarkan hasil wawancara dan Observasi yang dilakukan oleh peneliti dimana pengelola aplikasi dalam hal ini yang menjadi admin aplikasi SIMANTAP hanya berjumlah dua orang yang bertanggung jawab atas aplikasi SIMANTAP.

### **3.3. Upaya Mengatasi Hambatan Pelaksanaan Aplikasi SIMANTAP Online dalam Pelayanan Publik di Kota Ambon**

Penulis memperoleh beberapa cara yang dilakukan SIMANTAP dalam pemberdayaan sumber daya manusia yaitu dengan melakukan kegiatan di luar jam kerja yang diharapkan mampu meningkatkan kerja sama antar pegawai dan menghindari konflik di antara pegawai, melalui wawancara serta observasi dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti. SIMANTAP rutin melakukan evaluasi terhadap kinerja pegawai untuk mencari solusi terbaik dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan wawancara, dapat ditarik kesimpulan bahwa Sosialisasi SIMANTAP Online merupakan upaya DISKOMINFO dalam pelayanan online yang hanya dapat digunakan oleh masyarakat perkotaan saja sedangkan masyarakat pedesaan tidak bisa menggunakannya karena mereka tidak mengetahui bahwa sudah ada pelayanan online olehnya itu sosialisasi itu terus gencar diupayakan DISKOMINFO selain sosialisasi juga dilakukan evaluasi kinerja yang dilakukan DISKOMINFO.

Berdasarkan brosur Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Ambon yang menjelaskan mengenai informasi publik, pemohon informasi publik, hingga kepada Alur Permohonan Informasi Publik serta informasi tentang Pengaduan Masyarakat berbasis SMS atau dapat pula menggunakan aplikasi E-Lapor. Adapun sebagaimana di jelaskan dalam brosur tersebut yang mana terdapat Daftar Layanan Aplikasi yang tersedia pada Diskominfosandi Kota Ambon dalam hal ini terdapat pula SIMANTAP yang merupakan salah satunya. Dimana tersedia penjelasan mengenai aplikasi tersebut hingga alamat website. Dalam proses pelayanan langsung sudah bagus karena masyarakat yang datang mengajukan surat izin diberikan arahan yang jelas dari pegawai pelayanan dengan menggunakan Brosur. Dengan adanya pelayanan online dalam pengajuan surat izin memudahkan masyarakat yang mengetahui bahwa sudah dapat dilakukan pengajuan surat izin online sehingga mereka tidak perlu lagi datang langsung ke kantor untuk mengajukan secara langsung.

### 3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan Aplikasi SIMANTAP Online memberikan banyak banyak dampak positif baik bagi Pemerintah Daerah maupun khususnya bagi Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ambon, DPMPTSP Kota Ambon maupun bagi masyarakat Kota Ambon itu sendiri. Aplikasi SIMANTAP Online merupakan salah satu inovasi pemerintah daerah yang merupakan suatu pencapaian yang baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan *E-Government*. Selain dengan membuat pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien dengan adanya aplikasi SIMANTAP Online, pemerintah daerah Kota Ambon telah membuka jalan dalam membangun komunikasi dua arah dengan baik antara masyarakat dengan pemerintah maupun khususnya bagi Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian yang membangun relasi kerja sama yang baik. Berbeda dengan penelitian Anangga Widuta yang meneliti Penerapan Aplikasi Pelayanan Perizinan *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang Jaya (Anangga Widuta, 2018), Penelitian Hertiwi yang meneliti tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen untuk Peningkatan Produktivitas Kerja Pada Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Lombok Utara, (Hertiwi, 2020), penelitian Deo Jeremy Tungalow tentang Pemanfaatan Aplikasi Sistem Operasi Berbasis Elektronik Terpadu dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Utara (Dep Jeremy, 2020). Penelitian Shofie yang berkaitan dengan Aplikasi SIMPONIE sebagai inovasi pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di Kota Tangerang (Shofie Putri Fajrianti, 2021) maupun terhadap hasil penelitian Dinda Mahdanisa dan Nurlim, penelitian menunjukkan bahwa penerapan E-Government pada Dinas Kominfo bertujuan untuk mengembangkan pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas (Dinda Mahdanisa dan Nurlim, 2018). Dimana penelitian sebelumnya ini hanya berfokus pada satu dinas dan kurang memiliki kerja sama antar instansi. Namun sama halnya dengan penelitian sebelumnya dimana, aplikasi yang mana sebagai salah satu pemerintah yang dilakukan untuk mempermudah pelayanan menjadi lebih efektif, efisien, hemat biaya dan tenaga.

Layaknya inovasi atau program aplikasi lainnya, Aplikasi SIMANTAP Online memiliki beberapa kekurangan, diantaranya penerapan aplikasi SIMANTAP tidak berjalan dengan maksimal dikarenakan kurangnya tenaga SDM bidang pengelola aplikasi seperti sama halnya dengan penelitian Anangga Widuta dimana proses untuk melakukan pelayanan membutuhkan waktu yang lebih lama dikarenakan input informasi dilakukan petugas pelayanan yang terbatas. Begitu pula dengan penelitian Shofie yang berkaitan dengan aplikasi SIMPONIE dilamana pelayanan perijinan belum maksimal akibat tidak didukung dengan sarana prasarana yang memadai serta kurangnya SDM yang menguasai aplikasi tersebut. Tidak berbeda jauh dengan penelitian Dinda Mahdanisa dan Nurlim dimana minimnya SDM Pengelola dan kurangnya kesadaran terhadap pentingnya *E-Government* menjadi salah satu faktor penghambat dalam penerapan E-Government pada Dinas Kominfo bertujuan untuk mengembangkan pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas penerapan E-Government pada Dinas Kominfo bertujuan untuk mengembangkan pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas.

#### IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa pelaksanaan Aplikasi SIMANTAP pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian di Kota Ambon dinilai berjalan dengan baik namun kurang maksimal. Hal ini dapat dilihat dari masih banyak pemohon yang melakukan pelayanan masih secara offline yakni dengan mendatangi kantor Pelayanan. Guna membangun aplikasi SIMANTAP menjadi lebih baik, disarankan untuk dapat meningkatkan kualitas website serta memberikan sosialisasi bagi masyarakat mengenai keberadaan dan penggunaan aplikasi SIMANTAP Online.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Aplikasi SIMANTAP di Kota Ambon untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ambon beserta jajarannya serta Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ambon dan beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

#### VI. DAFTAR PUSTAKA

- Anangga Widuta. 2018. Penerapan Aplikasi Pelayanan Perizinan *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang Jaya
- Deo Jeremy Tulangow. 2021. Pemanfaatan Aplikasi Sistem Operasi Berbasis Elektronik Terpadu Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Utara
- Dinda Mahdanisa dan Nurlim. 2018. Analisis Penerapan E-Government Dalam Pencapaian Sistem Informasi Pada (Dinas Kominfo) Kabupaten Kutai Kartanegara
- Hertiwi. 2020. Penerapan Sistem Informasi Manajemen Untuk Peningkatan Produktivitas Kerja Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Lombok Utara
- Ngalim Purwanto. 2002. Ilmu Pendidikan Teoritis dan Praktis. Bandung : Remaja Karya
- Rahmawati. 2011. Pengaruh Budaya Organisasi, Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Dosen di Sultan Ageng Tiryasa. <http://ejurnal.fisip-untirta.ac.id>
- Shofie Putri Fajrianti. 2021. Aplikasi SIMPONIE Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan Di Kota Tangerang
- Sulianta, Feri. 2019. Strategi Merancang Arsitektur Sistem Informasi Masa Kini. Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta