

**EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI PENERBITAN SURAT KETERANGAN
PENELITIAN (SIPENASAKTI) DALAM PELAYANAN PENERBITAN SURAT
KETERANGAN PENELITIAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU PROVINSI RIAU**

Ananda Fatih Alfarras

NPP. 29.0254

Asdaf Kota Pekanbaru, Provinsi Riau

Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email: anndfthalfrrs@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): This study describes the issuance of Research Certificates for Researchers/Students through SiPenaSakti. In this regard, the request for the issuance of a Research Certificate (SKP) is quite high and the SKP is very much needed by researchers to complete their scientific papers in order to collect data, this has been regulated in Domestic Regulation no. 3 of 2018 concerning Issuance of Research Certificates which explains the procedures regarding Issuance of Research Certificates through the Investment and One Stop Service Office. **Purpose:** The purpose of this study is to find out how the operational implementation of the Information System for Issuing Research Certificates (SiPenaSakti) in Research Certificate Issuing Services, obstacles in the implementation of SiPenaSakti operations, and the right strategy in an effort to effectively implement SiPenaSakti operations. **Method:** The research design used in this study is a qualitative research using descriptive methods and inductive approaches. Data collection techniques used 3 ways, namely, interviews, observation and documentation. Then the data collected was analyzed by data reduction techniques, data presentation and drawing conclusions. **Result:** The results of this study indicate that the process of issuing Research Certificates through SiPenaSakti can be done from anywhere. In the last 1 year SiPenaSakti was able to issue 9700 SKP. The obstacles found in the issuance of the Research Certificate are that not all campuses have an MoU with the Riau Province DPMPTSP, the creation of an Information System website that has not been maximized, the lack of competent IT experts to maximize SiPenSakti. Efforts made by the Office are by conducting socialization to campuses in Riau Province to collaborate, providing improvements to SiPenaSakti by IT experts to maximize SiPenaSakti. **Conclusion:** The effectiveness of SiPenaSakti in Issuing Research Certificates (SKP) which is measured based on the theory of effectiveness according to Gibson and Steers in Sumaryadi (2007:107) which consists of 5 dimensions, namely Productivity, Quality, Efficiency, Flexibility, and Satisfaction. There are 3 dimensions, namely Efficiency, Flexibility, and Satisfaction that have been achieved. Meanwhile, there are 2 dimensions that have not been achieved, namely Productivity and Quality/Quality seen from the implementation of SiPenaSakti in the field.

Keywords: Effectiveness, Service, Research Certificate Issuance

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penelitian ini mendeskripsikan tentang penerbitan Surat Keterangan Penelitian bagi Peneliti/Mahasiswa melalui SiPenaSakti. Berkaitan dengan hal tersebut permintaan untuk penerbitan Surat Keterangan Penelitian (SKP) yang cukup tinggi dan SKP tersebut sangat dibutuhkan oleh para peneliti untuk menyelesaikannya tulis ilmiahnya dalam rangka mengumpulkan data, hal tersebut telah diatur di dalam Peraturan Dalam Negeri No. 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian yang menjelaskan prosedur mengenai Penerbitan Surat Keterangan Penelitian melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan operasional Sistem Informasi Penerbitan Surat Keterangan Penelitian (SiPenaSakti) dalam Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Penelitian, hambatan dalam pelaksanaan operasional SiPenaSakti, serta strategi yang tepat dalam upaya efektivitas pelaksanaan operasional SiPenaSakti. **Metode:** Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif dan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data menggunakan 3 cara yaitu, wawancara, observasi dan dokumentasi. Kemudian data-data yang terkumpul dianalisis dengan teknik reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses penerbitan Surat Keterangan Penelitian melalui SiPenaSakti dapat dilakukan darimana saja. Dalam 1 tahun terakhir SiPenaSakti dapat menerbitkan 9700 SKP. Hambatan yang ditemukan dalam penerbitan Surat Keterangan Penelitian adalah belum semua kampus yang memiliki MoU dengan DPMPTSP Provinsi Riau, pembuatan website Sistem Informasi yang belum maksimal, kurangnya tenaga ahli IT yang berkompeten untuk memaksimalkan SiPenSakti. Upaya yang dilakukan oleh Dinas yaitu dengan melakukan sosialisasi kepada kampus di Provinsi Riau untuk melakukan kerjasama, memberi perbaikan kepada SiPenaSakti oleh tenaga ahli IT untuk memaksimalkan SiPenaSakti. **Kesimpulan:** Efektivitas SiPenaSakti dalam Penerbitan Surat Keterangan Penelitian (SKP) yang diukur berdasarkan teori efektivitas menurut Gibson dan Steers dalam Sumaryadi (2007:107) yang terdiri dari 5 dimensi yaitu Produktivitas, Mutu atau Kualitas, Efisiensi, Fleksibel, dan Kepuasan. Terdapat 3 dimensi yaitu Efisiensi, Fleksibilitas, dan Kepuasan yang sudah tercapai. Sedangkan terdapat 2 dimensi yang belum tercapai yaitu Produktivitas dan Mutu/Kualitas dilihat dari pelaksanaan SiPenaSakti di lapangan.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, Surat Keterangan Penelitian

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kekuasaan atas pemberian perizinan dan non perizinan diberikan kepada instansi pemerintahan daerah yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu (DPMPTSP) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). PTSP didirikan bertujuan untuk memberikan pelayanan mudah, murah, cepat, transparan, dan terjangkau untuk masyarakat. DPMPTSP yang sebagaimana dijelaskan di dalam Peraturan Gubernur Nomor 80 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja DPMPTSP Provinsi Riau fungsi PTSP menyatu dengan Instansi Penanaman Modal. Pedoman DPMPTSP Provinsi Riau diatur di dalam Peraturan Gubernur Nomor 27 Tahun 2019

tentang Penyelenggaraan PTSP, didalamnya juga dijelaskan DPMPTSP melayani 120 perizinan dan 50 nonperizinan di 21 jenis bidang yang berbeda.

Surat Keterangan Penelitian yang merupakan salah satu bentuk non perizinan yang telah dialihkan wewenangnya kepada DPMPTSP yang sebelumnya merupakan kewenangan dari Badan Kesbangpol, hal ini telah tertuang di dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian. Didalamnya juga menjelaskan tentang Surat Keterangan Penelitian (SKP) sebagai bentuk tertib administrasi dan kewaspadaan dalam melaksanakan penelitian. Surat Keterangan Penelitian ini diterbitkan oleh Gubernur melalui DPMPTSP Provinsi untuk penelitian yang ruang lingkupnya berskala provinsi. DPMPTSP merupakan pusat administrasi pelayanan yang nantinya akan saling berkoordinasi dengan instansi provinsi lain terkait dengan jenis perizinan dan non perizinan yang diajukan oleh pemohon. Sehingga dalam hal ini pemohon yang mengajukan penerbitan SKP ini diambil alih oleh DPMPTSP, dalam pelaksanaannya DPMPTSP saling berkoordinasi dengan Badan Kesbangpol dalam perizinannya sesuai alurnya hingga nanti SKP ini diterbitkan oleh DPMPTSP.

Surat Keterangan Penelitian ini merupakan surat keterangan rekomendasi yang diperlukan oleh peneliti baik itu mahasiswa, dosen, maupun suatu lembaga peneliti dalam rangka penelitian yang sedang dilakukan. Surat ini menjadi dasar legalitas dalam peneliti untuk mengumpulkan data di lokasi terkait guna penyelesaian penelitian. Dalam proses penerbitannya (pemohon yaitu sebutan untuk masyarakat yang ingin mengajukan perizinan) mendaftarkan diri di loket pelayanan (*front office*) yaitu loket pelayanan yang terdapat di gedung kantor DPMPTSP yang terletak di Kantor Gubernur Provinsi Riau. Pemohon yang mendaftarkan dirinya dengan membawa persyaratan untuk perizinan penerbitan surat keterangan penelitian yang telah ditetapkan dan akan diserahkan di loket pelayanan (*front office*) dengan estimasi waktu pelayanan 30 menit tiap pemohon. Kemudian pemohon menunggu waktu penerbitan surat keterangan penelitian tersebut dalam kurun waktu 1 hari kerja sesuai dengan Standar Pelayanan (SP) di DPMPTSP Provinsi Riau.

SiPenaSakti yang sebelumnya bernama Rekomendasi Penelitian Online (RPO) merupakan inovasi DPMPTSP Provinsi Riau dalam bidang sistem informasi pelayanan yang tercipta dan aktif sejak 18 Februari 2018. Sistem informasi yang berbentuk aplikasi ini telah berjalan 3 tahun sejak aktif digunakan pada Februari 2018 hingga September 2021 sekarang.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Jumlah pemohon yang tiap tahunnya mencapai lebih dari puluhan ribu pemohon yang dinilai dalam 5 tahun terakhir membuktikan pelayanan penerbitan surat keterangan penelitian banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan keadaan ini yang dimana jumlah pemohon yang mengunjungi loket pelayanan (*front office*) cukup banyak menyebabkan situasi yang tidak kondusif sehingga kenyamanan di kantor DPMPTSP terganggu. Selain itu juga karena permohonan yang banyak dan dibutuhkan secepatnya bagi para peneliti. Untuk menghindari kondisi dan situasi tersebut jalan keluarnya ialah mengurangi pemohon agar dapat tercipta suasana yang kondusif kembali. SiPenaSakti hadir menjadi jawaban untuk hambatan tersebut.

SiPenaSakti tercipta dari hasil pengaruh era globalisasi yang menghasilkan ide kreatif untuk dapat menjadi solusi alternatif penyelesaian permasalahan terkait pelaksanaan operasional pelayanan. sistem informasi yang berbasis online dan sudah terintegrasi oleh DPMPTSP untuk kemudahan pelayanan penerbitan surat keterangan penelitian. Sehingga SiPenaSakti mengambil peran bagi pemohon seperti mahasiswa, dosen, dan lembaga penelitian untuk guna mendapat

kemudahan pelayanan penerbitan surat keterangan penelitian secara online. SiPenaSakti dapat diakses jika Perguruan Tinggi terkait telah bekerja sama dengan DPMPTSP Provinsi Riau dalam penerbitan Surat Keterangan Penelitian. Namun dalam pelaksanaannya tidak seluruh perguruan tinggi menggunakan SiPenaSakti. Hal tersebut membuktikan SiPenaSakti belum berjalan efektif sebagaimana yang diharapkan oleh Pemerintah Provinsi Riau dalam menyelenggarakan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini melibatkan beberapa sumber penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi bagi penulis untuk menambah pengetahuan dalam penelitian selanjutnya.

Tabel 1.1
Penelitian Sebelumnya,

No	Nama, Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Kesimpulan
1.	Sigit Budi Prakoso (2015) <i>Economics Development Analysis Journal</i> Volume 4 No. 1	Efektivitas Pelayanan Kesehatan BPJS di Puskesmas Kecamatan Batang	Metode penelitian yang digunakan didalam penelitian ini adalah kuantitatif, didalamnya dilakukan pengumpulan data dan penyajian data yang menggunakan angka.	Efektivitas program BPJS kesehatan yang diberikan Puskesmas Kecamatan Batang keseluruhan masuk dalam kategori 80% kriteria efektif. Kendala yang dihadapi ialah kurang pahamnya masyarakat terhadap program BPJS kesehatan ini.
2.	Nurwindianti (2016) Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Volume 4, No.1, Januari-April 2016, Universitas Airlangga	Efektivitas Sistem Pelayanan Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo	Metode penelitian yang digunakan ialah kualitatif tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penulis melakukan analisis data dengan tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.	Kesimpulan dari penelitian ini peneliti mengatakan bahwa penerapan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) telah efektif.
3.	Michael Paat Marthen Kimbal dan Josef Kairupan (2017) Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Volume 2 No. 2 Tahun 2017, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Samratulangi	Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu dalam Pengurus Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado	Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi, dengan langkah analisis data yaitu reduksi data, penyajian	Kesimpulan dari penelitian ini ada 3 yaitu pertama, ketepatan sasaran Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIP2T) telah tepat sasaran. Kedua, sosialisasi program SIP2T oleh pemerintah kota dinilai belum efektif. Ketiga, Tujuan dari program SIP2T dianggap telah mampu mencapai tujuan

			data, mengambil kesimpulan.	program.
4.	Uchaimid Biridlo'l Robby dan Wiwin Tarwini (2019) Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan Volume 10 Nomor 2 Tahun 2019 Universitas Krisnadwipayana Jakarta	Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission pada Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi	Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan langkah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan	Disimpulkan bahwa implementasi pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik melalui Online Single Submission (OSS) di DPMPSTP Kabupaten Bekasi telah berjalan semestinya. Namun juga perlu dilakukan sosialisasi kepada masyarakat agar lebih paham dan sadar akan adanya sistem OSS ini dalam pelayanan izin berusaha.
5.	Gerry Candra, Endry Martius, dan Faidil Tanjung (2018) Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja Volume 44 Nomor 2 Tahun 2018 Program Studi Pembangunan Wilayah dan Pedesaan Pascasarjana Universitas Andalas	Efektivitas Kantor Pelayanan, Perizinan, dan Penanaman Modal Kabupaten Solok dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	Metode Penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif didalamnya menggunakan pengumpulan data dan penyajian data yang menggunakan angka	Secara keseluruhan pendekatan dalam pelayanan perizinan mendirikan bangunan di kabupaten Solok dinilai sudah efektif namun tidak menutup kemungkinan untuk dapat ditingkatkan lagi agar dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat

Sumber: Diolah oleh penulis, 2022

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan Sistem Informasi Penerbitan Surat Keterangan Penelitian (SiPenaSakti) dalam Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Penelitian di DPMPSTP Provinsi Riau. Dengan menggunakan teori Gibson dan Steers yang menyatakan pengukuran efektivitas dinilai melalui lima hal yaitu produktivitas, mutu/kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan operasional Sistem Informasi Penerbitan Surat Keterangan Penelitian (SiPenaSakti) dalam Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Penelitian, hambatan dalam pelaksanaan operasional SiPenaSakti, serta strategi yang tepat dalam upaya efektivitas pelaksanaan operasional SiPenaSakti.

II. METODE

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif dan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data menggunakan 3 cara yaitu, wawancara, observasi dan dokumentasi. Kemudian data – data yang terkumpul dianalisis dengan teknik reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dengan menetapkan 19

informan yang memiliki keterkaitan langsung dengan permasalahan (*purposive sampling*) agar mendapatkan gambaran yang terjadi di lapangan dengan jelas. Dan menggunakan teknik analisis data ASOCA.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Efektivitas Sistem Informasi Penerbitan Surat Keterangan Penelitian (SiPenaSakti) Dalam Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Penelitian

Efektivitas menurut penulis merupakan suatu proses yang dilakukan dengan menggunakan cara yang tepat untuk mencapai suatu tujuan. dalam hal ini berarti tingkat keberhasilan serta kemampuan usaha yang dilakukan oleh instansi pemerintah yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau dalam menerbitkan Surat Keterangan Penelitian menggunakan SiPenaSakti agar memperoleh hasil yang optimal. Berdasarkan teori Gibson dan Steers dalam Sumaryadi (2005:107) terdapat 5 indikator untuk dapat mengukur efektivitas, yaitu:

3.1.1 Produktivitas

Produktivitas adalah bagaimana sumber daya yang ada dikelola dan dimanfaatkan sehingga bisa mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam penerbitan SKP melalui SiPenaSakti oleh DPMPTSP ini jika dilihat dari sisi produktivitas, maka dapat dinilai berdasarkan prosedur pelayanan, pemahaman masyarakat terkait prosedur permohonan penerbitan, serta jumlah permohonan SKP yang bisa diterbitkan setelah menggunakan SiPenaSakti.

Dari hasil wawancara yang telah didapatkan oleh penulis bahwa dalam segi produktivitas SiPenaSakti belum sepenuhnya efektif. Dalam penggunaannya SiPenaSakti telah menerbitkan banyak SKP dibandingkan secara manual, namun mengingat masih terdapat kampus yang belum bekerja sama dengan DPMPTSP Provinsi Riau dan belum memiliki MoU belum dapat merasakan kemudahan penerbitan SKP melalui SiPenaSakti. Sehingga tujuan sebenarnya dari SiPenaSakti untuk memberikan kemudahan penerbitan SKP bagi para peneliti/mahasiswa di Provinsi Riau belum dapat tercapai sepenuhnya.

3.1.2 Mutu dan Kualitas

Mutu atau kualitas yaitu produk yang memenuhi harapan pelanggan dan klien untuk kinerja produk dan jasa dengan ukuran penilaian mutu yang berasal dari pelanggan dan masyarakat. Dalam hal ini untuk mengukur efektivitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Penelitian yaitu dengan memperhatikan kualitas para pegawai dalam memberikan pelayanan dan juga sarana prasarana yang ada.

1) Kualitas hasil pelayanan penerbitan SKP

Berdasarkan hasil wawancara kualitas SiPenaSakti dalam menerbitkan SKP ini telah bagus karena sudah dapat diakses darimana saja serta alur proses yang sederhana dan penerbitan yang cepat. Peneliti dapat membuat permohonan melalui komputer atau laptop. Dan juga dengan SiPenaSakti sebagai sarana permohonan penerbitan SKP menjadi tertib administrasi dan informasi terkumpul dengan lengkap dan tersusun. Dengan memperhatikan respon dari mahasiswa sebagai pemohon menggambarkan kualitas pelayanan SiPenaSakti terutama dalam penyederhanaan alur

administrasi ialah efektif. Dan juga penerbitan SKP yang dapat dikatakan dapat terbit dalam waktu yang relatif singkat.

2) Kualitas Pegawai

Untuk dapat memberikan pelayanan yang prima tentunya kualitas Sumber Daya Manusia juga harus prima. Pegawai atau petugas yang telah ditunjuk oleh DPMPTSP Provinsi Riau untuk menjadi petugas pelayanan dan pegawai yang menerbitkan dipastikan telah mamahami penggunaan dan pemakaian SiPenaSakti dengan baik dan tentunya telah diberikan sosialisasi serta pelatihan untuk menggunakan SiPenaSakti dalam menerbitkan SKP. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai DPMPTSP Provinsi Riau terutama yang melayani dalam proses penerbitan SKP telah memiliki dasar dalam melayani masyarakat dan diberi pelatihan terkait penggunaan sehingga kualitas dari pegawai atau petugas penerbitan SKP ini efektif dalam memberikan pelayanan penerbitan SKP kepada para pemohon.

3) Sarana prasarana

Sarana merupakan alat yang dapat menunjang pekerjaan. Sedangkan prasarana merupakan tempat yang dapat menunjang pekerjaan. Sarana dalam pelaksanaan SiPenaSakti di DPMPTSP Provinsi Riau adalah Internet, computer, dan program SiPenaSakti itu sendiri. Dengan kualitas SDM yang baik untuk dapat memberikan pelayanan yang prima juga ditunjang dengan sarana dan prasarana yang mendukung dan memadai. Karena SiPenaSakti ini merupakan sebuah program maka menjadi hal yang penting sarana yang mendukung untuk berjalannya SiPenaSakti dengan baik. Dalam hal sarana untuk penggunaan internet dan computer sudah dapat dikatakan baik. Dan juga prasarana yaitu kantor DPMPTSP yang dapat memberikan lingkungan yang kondusif dan nyaman. Namun dari segi sarana program SiPenaSakti dapat diartikan belum efektif dan perlu diperbaiki agar dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada masyarakat.

3.1.3 Efisiensi

Efisiensi merupakan hal yang terpenting yang harus diperhatikan dalam menjalankan pelayanan yang berkaitan dengan masyarakat. Hal tersebut harus disesuaikan dengan kondisi lingkungan masyarakat agar pelayanan tersebut dapat berjalan dengan baik dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Efisiensi merupakan suatu kemampuan yang harus dimiliki setiap organisasi dengan tujuan memberikan pelayanan yang cepat sehingga mendapat tanggapan yang baik dari masyarakat. Efisiensi adalah suatu perbandingan antara input (masukan) dan output (keluaran) yang memiliki hasil yang baik dengan penggunaan sumber yang minim.

1) Input

Masukan awal dari penggunaan SiPenaSakti sebagai sarana memudahkan permohonan penerbitan SKP bagi para mahasiswa berasal dari Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Dan SiPenaSakti sebagai bentuk pelayanan publik berbasis Sistem Informasi yang memberikan kemudahan untuk masyarakat dan mewujudkan pelayanan yang prima.

2) Proses

Proses adalah alur dari pelayanan yang harus dilaksanakan oleh petugas pelayanan yang melayani para pemohon penerbitan SKP. Dari hasil wawancara penulis dapat dilihat proses pelayanan SiPenaSakti yang sudah semakin sederhana dan proses pelayanan yang cepat daripada proses sebelumnya yang belum menggunakan SiPenaSakti. Hal ini membuktikan sudah lebih baik daripada sebelumnya sehingga dilihat dari prosesnya SiPenaSakti ini efektif.

3) Output

Output yang dihasilkan dari SiPenaSakti ini adalah Surat Keterangan Penelitian (SKP) yang dapat diterbitkan dalam waktu 1 hari kerja dan bahkan bisa lebih cepat, dan hal tersebut sesuai dengan standar pelayanan ditetapkan dan tentunya diterbitkan pada hari kerja. Setelah hasil observasi dan wawancara di lapangan terkait 3 faktor yang dijelaskan yaitu input, proses, dan output, tujuan dari SiPenaSakti ialah memberi kemudahan dalam pelayanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat yaitu dalam bidang penerbitan SKP bagi para mahasiswa maupun peneliti. Karena proses penerbitan yang lebih mudah dan lebih cepat dibandingkan sebelum menggunakan SiPenaSakti. Jika ditinjau dari efisiensi maka SiPenaSakti dalam menerbitkan SKP telah efektif.

3.1.4 Fleksibilitas

Fleksibilitas merupakan kemampuan untuk beradaptasi dalam menghadapi apa yang telah ditetapkan dengan apa yang terjadi di lapangan. Fleksibilitas dari pegawai dan petugas pelayanan dengan beradaptasi dari pelayanan penerbitan SKP secara langsung hingga menjadi pelayanan yang secara online melalui SiPenaSakti. Dan dalam hal ini dapat dinilai dari bagaimana DPMPTSP Provinsi Riau dalam menyikapi adaptasi perubahan ini. Berdasarkan hasil wawancara penulis ada beberapa masyarakat yang kurang paham akan standar pelayanan dengan ketentuan penerbitan SKP dilakukan pada hari kerja, strategi DPMPTSP Provinsi Riau melalui SiPenaSakti ialah dengan menerima permohonan yang masuk namun berstatus tertunda dan dapat menunggu diterbitkan pada hari kerja. Namun hal ini tidak terlalu sering terjadi. Jika dinilai dari sisi fleksibilitas dengan adanya pengambilan kebijakan seperti ini yang jika dilihat tidak sesuai dengan standar pelayanan hari kerja maka sisi fleksibilitas dari penggunaan SiPenaSakti telah efektif.

3.1.5 Kepuasan

Kepuasan adalah keadaan atau respon yang dirasakan oleh seseorang setelah terpenuhi harapan dalam sebuah usaha pelayanan dari sebuah organisasi. Dari wawancara penulis dapat diartikan kepuasan masyarakat atau para pemohon dinilai dari cara para aparatur DPMPTSP Provinsi Riau dalam melayani para pemohon hingga tuntas. Kepuasan pelayanan ini juga dapat dibuktikan melalui survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan DPMPTSP Provinsi Riau. Dari survey tersebut dapat dilihat menunjukkan nilai yang tinggi yang mengartikan bahwa kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh DPMPTSP Provinsi Riau adalah baik. Dalam indikator ini peneliti membagi kepuasan menjadi 3 (tiga) aspek. Pertama, yaitu dinilai dari kesigapan petugas pelaksana program. Kedua, dinilai dari sikap dan etika petugas dalam memberikan pelayanan. Kemudian yang ketiga yaitu keamanan dan kenyamanan yang dirasakan oleh masyarakat setelah memperoleh pelayanan.

3.2 Hambatan Efektivitas SiPenaSakti dalam permohonan penerbitan Surat Keterangan Penelitian (SKP)

Beberapa hal yang didapatkan peneliti dari lapangan yang menjadi hambatan dalam mengaktifkan SiPenaSakti dalam proses penerbitan SKP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau yaitu:

- 1) **Kurangnya pemahaman pemohon terhadap proses penerbitan SKP melalui SiPenaSakti**
Berdasarkan dimensi produktivitas terdapat narasumber yang penulis wawancarai mengatakan bahwa masih belum memahami alur proses dari permohonan penerbitan SKP melalui SiPenaSakti, peneliti mengartikan bahwa penjelasan yang sudah tertera pada halaman SiPenaSakti masih belum sempurna.
- 2) **Tenaga ahli IT yang kurang dalam hal pengembangan SiPenaSakti**

Tenaga ahli IT yang dapat melakukan program ulang terhadap SiPenaSakti merupakan kekurangan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau. Dalam strukturnya terdapat bagian pengembangan Sistem Informasi yang merupakan produk dari DPMPTS Provinsi Riau seperti SIMPEL, SiPenaSakti dan Sistem Informasi lainnya. Berdasarkan pernyataan yang penulis temukan di lapangan permasalahan pengembangan sistem informasi ini bukanlah hal yang mudah untuk dilakukan. Oleh karena itu diperlukan tenaga ahli IT yang mengerti dengan pemograman ulang agar seluruh produk sistem informasi dari DPMPTSP Provinsi Riau dapat menjadi lebih maksimal dalam menghasilkan pelayanan kepada masyarakat.

3) **Belum semua kampus memiliki MoU dengan DPMPTSP Provinsi Riau**

Pelayanan penerbitan SKP akan menjadi lebih mudah dengan menggunakan SiPenaSakti karena dapat menyederhanakan proses penerbitan SKP. Namun keadaan tersebut berlaku bagi kampus yang telah memiliki kerjasama atau MoU dengan DPMPTSP Provinsi Riau.

3.3 **Upaya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Mengefektifkan SiPenaSakti**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau melakukan berbagai upaya untuk mengefektifkan SiPenaSakti yaitu sebagai berikut.:

- 1) Meningkatkan kualitas UI (*User Interface*) pada sistem informasi SiPenaSakti terutama dalam penjelasan alur penerbitan SKP agar masyarakat dapat lebih memahami alur penerbitan SKP dengan mudah
- 2) Melakukan sosialisasi dan menawarkan kepada kampus yang ada di provinsi Riau untuk dapat melakukan kerjasama agar dapat menggunakan SiPenaSakti sehingga memudahkan para peneliti untuk penerbitan SKP guna menyelesaikan tulisan karya ilmiahnya.
- 3) Perbaikan yang dilakukan tenaga ahli IT pegawai DPMPTSP Provinsi Riau terhadap memaksimalkan UI (*User Interface*) SiPenaSakti. Namun fakta di lapangan belum mendapati hasil yang maksimal.

3.3.1 **Analisis ASOCA**

Analisis ASOCA (*Ability, Strength, Opportunities, Culture, and Agility*) adalah salah satu metode pengambilan keputusan untuk menemukan solusi pemecahan masalah dan bisa dikembangkan dalam mengikuti perubahan perkembangan zaman dan kebutuhan.

Tabel 3.1
Indikator Analisis ASOCA

Faktor Internal	Ability (Ab) / Kemampuan	a. Kemampuan aparaturnya DPMPTSP Provinsi Riau dalam memberikan pelayanan yang prima b. Petugas pelaksana yang responsif
	Strength (S) / Kekuatan	a. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian b. Peraturan Gubernur Riau Nomor 27 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
	Agility (Ag) / Kecerdasan	a. Kecerdasan aparaturnya DPMPTSP Provinsi Riau dalam memahami standar pelayanan b. Inovasi DPMPTSP Provinsi Riau dalam proses pelayanan
Faktor	Opportunities (O)	a. Banyaknya masyarakat atau pemohon yang membutuhkan SKP

Eksternal	/Peluang	b. Adanya dasar peraturan yang mengatur tentang penyederhanaan alur proses pelayanan.
	Culture (C) / Budaya	a. Budaya masyarakat yang lebih memilih bertanya langsung dibandingkan membaca terlebih dahulu b. Kebiasaan pegawai yang bekerja dengan tertib dan bertanggung jawab

Tabel 3.2
Matrix Tabel Analisis ASOCA

	ABILITY (KEMAMPUAN)	STRENGTH (KEKUATAN)	AGILITY (KECERDASAN)
FAKTOR INTERNAL	1. Kemampuan aparatur DPMPTSP dalam memberikan pelayanan yang prima 2. Petugas pelaksana yang responsif	1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian 2. Peraturan Gubernur Riau Nomor 27 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	1. Kecerdasan aparatur DPMPTSP Provinsi Riau dalam memahami standar pelayanan 2. Inovasi DPMPTSP Provinsi Riau dalam proses pelayanan
FAKTOR EKSTERNAL			
OPPORTUNITIES (PELUANG)	Strategi AbO	Strategi SO	Strategi AgO
1. Banyaknya masyarakat atau pemohon yang membutuhkan SKP 2. Adanya dasar peraturan yang mengatur tentang penyederhanaan alur proses pelayanan	(A) a. Memanfaatkan aparatur DPMPTSP Provinsi Riau yang responsif untuk melayani dengan cepat karena banyaknya permohonan SKP dari pemohon b. Mendayagunakan kemampuan aparatur DPMPTSP Provinsi Riau untuk melayani masyarakat dengan baik, sederhana, dan cepat	(C) a. Menggunakan Permendagri No. 3 Tahun 2018 sebagai dukungan dan dasar untuk meningkatkan dan memaksimalkan pelayanan dalam penerbitan SKP b. Menggunakan Pergub No. 27 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan PTSP untuk menjadi dukungan bagi DPMPTSP dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat	(E) a. Memanfaatkan kecerdasan aparatur DPMPTSP untuk dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat yang membutuhkan SKP b. Memanfaatkan inovasi dari DPMPTSP Provinsi Riau dengan adanya SiPenaSakti untuk dapat memberikan pelayanan yang mudah dan cepat
CULTURE (BUDAYA)	Strategi AbC	Strategi SC	Strategi AgC
1. Budaya masyarakat yang lebih memilih bertanya dibandingkan membaca terlebih dahulu 2. Kebiasaan aparat untuk tertib dan	(B) a. Memanfaatkan aparatur DPMPTSP yang responsif untuk dapat menjelaskan dan melayani masyarakat dengan baik b. Memanfaatkan kebiasaan tertib dan tanggung	(D) a. Memanfaatkan Permendagri No. 3 Tahun 2018 sebagai dasar untuk membuat aparat memberikan pelayanan yang prima dalam penerbitan SKP b. Memanfaatkan Pergub No.	(F) a. Memanfaatkan kecerdasan aparat DPMPTSP Provinsi Riau untuk menjaga budaya kerja yang tertib dan bertanggung jawab b. Mendayagunakan inovasi SiPenaSakti ini

bertanggung jawab dalam bekerja.	jawab aparatur DPMPTSP Provinsi Riau untuk meningkatkan kemampuan melayani masyarakat dengan maksimal	27 Tahun 2019 untuk aparat DPMPTSP Provinsi Riau agar dapat menjaga budaya tertib dan bertanggung jawab	untuk dapat membuat masyarakat lebih mudah mengerti dan paham akan alur penerbitan SKP
----------------------------------	---	---	--

Dari tabel matriks ASOCA, penulis kemudian membuat strategi maupun upaya yang dapat digunakan DPMPTSP Provinsi Riau untuk mengaktifkan SiPenaSakti dalam penerbitan SKP. Adapun strategi ataupun upaya tersebut adalah sebagai berikut :

1) Strategi AbO

Strategi AbO atau strategi *ability – Opportunities* adalah strategi yang menggunakan kemampuan untuk memanfaatkan peluang yang ada. Adapun strategi yang dapat digunakan adalah sebagai berikut :

- a. Memanfaatkan aparatur DPMPTSP Provinsi Riau yang responsif untuk melayani dengan cepat karena banyaknya permohonan SKP dari pemohon
- b. Mendayagunakan kemampuan aparatur DPMPTSP Provinsi Riau untuk melayani masyarakat dengan baik, sederhana, dan cepat.

2) Strategi SO

Strategi SO atau strategi *Strength – Opportunities* adalah strategi yang menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang yang ada. Adapun strategi yang dapat digunakan adalah sebagai berikut :

- a. Menggunakan Permendagri No. 3 Tahun 2018 sebagai dukungan dan dasar untuk meningkatkan dan memaksimalkan pelayanan dalam penerbitan SKP
- b. Menggunakan Pergub No. 27 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan PTSP untuk menjadi dukungan bagi DPMPTSP dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat

3) Strategi AgO

Strategi AgO atau Strategi *Agility – Opportunities* adalah strategi yang menggunakan kecerdasan untuk memanfaatkan peluang yang tersedia. Adapun yang dapat digunakan adalah sebagai berikut :

- a. Memanfaatkan kecerdasan aparatur DPMPTSP untuk dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat yang membutuhkan SKP
- b. Memanfaatkan inovasi dari DPMPTSP Provinsi Riau dengan adanya SiPenaSakti untuk dapat memberikan pelayanan yang mudah dan cepat

4) Strategi AbC

Strategi AbC atau strategi *Ability – Culture* adalah strategi yang melihat kemampuan untuk menghadapi tuntutan lingkungan perubahan budaya. Adapun strategi yang dapat digunakan adalah sebagai berikut :

- a. Memanfaatkan aparatur DPMPTSP yang responsif untuk dapat menjelaskan dan melayani masyarakat dengan baik
- b. Memanfaatkan kebiasaan tertib dan tanggung jawab aparatur DPMPTSP Provinsi Riau untuk meningkatkan kemampuan melayani masyarakat dengan maksimal

5) Strategi SC

Strategi SC atau strategi *Strength – Culture* adalah strategi yang menggunakan kekuatan untuk menghadapi dan tanggap terhadap pengaruh budaya. Adapun strategi yang dapat digunakan adalah sebagai berikut :

- a. Memanfaatkan Permendagri No. 3 Tahun 2018 sebagai dasar untuk membuat aparat memberikan pelayanan yang prima dalam penerbitan SKP
- b. Memanfaatkan Pergub No. 27 Tahun 2019 untuk aparat DPMPTSP Provinsi Riau agar dapat menjaga budaya tertib dan bertanggung jawab.

6) Strategi AgC

Strategi AgC atau Strategi *ability – Culture* adalah strategi yang menggunakan kecerdasan untuk mensiasati pengaruh perubahan budaya. Adapun strategi yang dapat digunakan adalah sebagai berikut :

- a. Memanfaatkan kecerdasan aparat DPMPTSP Provinsi Riau untuk menjaga budaya kerja yang tertib dan bertanggung jawab
- b. Mendayagunakan inovasi SiPenaSakti ini untuk dapat membuat masyarakat lebih mudah mengerti dan paham akan alur penerbitan SKP.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menemukan bahwa terdapat 1 dimensi yang belum tercapai efektif yaitu Mutu/Kualitas yang dilihat dari SiPenaSakti pada saat peneliti berada di lapangan. Kelemahan pada 2 dimensi ini yang sedikit menghambat Sistem Informasi SiPenaSakti untuk menentukan tingkat keefektifan yaitu Produktivitas dan Mutu/Kualitas. Yaitu adalah sarana prasarana dalam pengembangan SiPenaSakti menjadi terhambat. Sehingga belum bisa memberikan peningkatan kualitas pelayanan secara maksimal. Namun pelayanan masih dapat berjalan sebagaimana harusnya.

Pada dimensi Produktivitas belum semua kampus di Provinsi Riau yang sudah memiliki MoU dengan DPMPTSP Provinsi Riau sehingga belum semua peneliti/mahasiswa dapat merasakan kemudahan penerbitan SKP melalui SiPenaSakti. Hal ini menyebabkan tujuan dari SiPenaSakti itu sendiri belum dapat tercapai yaitu untuk memberi kemudahan penerbitan SKP bagi seluruh Mahasiswa/peneliti di Provinsi Riau. Sehingga belum tercapainya tujuan tersebut SiPenaSakti belum dapat dikatakan sepenuhnya efektif. Pada dimensi Mutu/Kualitas ini Sistem Informasi SiPenaSakti yang pada pembuatan awalnya bukan merupakan Sistem Informasi yang bagus dan dapat dimaksimalkan. Karena pada pembuatannya tidak sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Dan juga kurangnya tenaga ahli IT yang mampu berkompeten untuk memaksimalkan Sistem Informasi SiPenaSakti tersebut. Sehingga SiPenaSakti dalam hal pengembangannya yang termasuk dalam ruang lingkup sarana prasarana yang berdampak kepada mutu/kualitas belum menjadi Sistem Informasi yang efektif untuk menghasilkan pelayanan yang maksimal.

Adapun kelebihan dari 3 dimensi lainnya yaitu pada dimensi efisiensi dengan indikator input, proses, dan output menunjukkan bahwa penerbitan SKP melalui SiPenaSakti lebih cepat dibandingkan dengan yang datang ke kantor dan melalui SIMPEL. Dan tercapainya inti dari dibentuknya SiPenaSakti yaitu untuk memberikan kemudahan dalam penerbitan SKP. Dimensi Fleksibilitas dari SiPenaSakti menunjukkan bahwa aparat DPMPTSP Provinsi Riau terkhususnya petugas pelayanan penerbitan SKP dapat menjalankan tugasnya menyesuaikan dengan lapangan terlepas walaupun hal tersebut tidak sesuai dengan Standar Pelayanan yang berlaku namun dapat menyikapi hal tersebut dengan bijak. Dan juga strategi menghadapi keadaan dilapangan yang berbeda-beda tiap saat. Selain itu indikator kepuasan juga menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan adanya SiPenaSakti

karena selain menawarkan kemudahan pelayanan penerbitan SKP namun juga memberikan pelayanan yang ramah dan sopan kepada para pemohon. Serta juga memberikan respon yang cepat dan keamanan yang terjaga yang dapat diberikan kepada para pemohon.

IV. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian tersebut penulis dapat menyimpulkan uraian pokok sebagai berikut :

- 1) Efektivitas SiPenaSakti dalam Penerbitan Surat Keterangan Penelitian (SKP) yang diukur berdasarkan teori efektivitas menurut Gibson dan Steers dalam Sumaryadi (2007:107) yang terdiri dari 5 dimensi yaitu Produktivitas, Mutu atau Kualitas, Efisiensi, Fleksibel, dan Kepuasan. Terdapat 3 dimensi yaitu Efisiensi, Fleksibilitas, dan Kepuasan yang sudah tercapai. Sedangkan terdapat 2 dimensi yang belum tercapai yaitu Produktivitas dan Mutu/Kualitas dilihat dari pelaksanaan SiPenaSakti di lapangan.
- 2) Faktor-faktor penghambat yang memengaruhi efektivitas SiPenaSakti dalam Penerbitan Surat Keterangan Penelitian adalah kurangnya pemahaman pemohon terhadap alur proses penerbitan, tenaga ahli IT yang kurang berkompeten untuk memaksimalkan SiPenaSakti, dan masih terdapat kampus yang belum memiliki MoU dengan DPMPTSP Provinsi Riau.
- 3) Strategi yang dilakukan DPMPTSP Provinsi Riau untuk mengefektifkan SiPenaSakti sebagai berikut:
 - a. Meningkatkan kualitas User Interface (UI) SiPenaSakti agar pemohon dapat memahami alur proses penerbitan
 - b. Melakukan sosialisasi ke kampus untuk melakukan kerjasama dengan DPMPTSP Provinsi Riau
 - c. Melakukan perbaikan SiPenaSakti oleh tenaga ahli IT namun belum membuahkan hasil yang maksimal.

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 untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Biridlo'i, Uchaimid, and Wiwin Tarwini. 2019. "Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui OSS: Studi Pasa Izin Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi." *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan* 10(2).
- Candra, Gerry, Endry Martius, and Faidil Tanjung. 2018. "Efektivitas Kantor Pelayanan, Perizinan Dan Penanaman Modal Kabupaten Solok Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)." *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja* 44(2):155–66.

- I Nyoman Sumaryadi. 2005. Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah. Jakarta: Citra utama.
- Kimbal, Michael Paat Marthen, and Josef Kairupan. 2017. "Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu Dalam Pengurus Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado." *Jurusan Ilmu Pemerintahan* 2(2).
- Nurwindianti, Maylina. 2016. "Efektivitas Sistem Pelayanan Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo." *Kebijakan Dan Manajemen Publik* 4(1).
- Prakoso, Sigit Budhi. 2015. "Efektivitas Pelayanan Kesehatan BPJS Di Puskesmas Kecamatan Batang." *Economics Development Analysis* 4(1).
- Richard M. Steers. 2005. Efektivitas Organisasi. Jakarta: Erlangga.

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian
- Peraturan Gubernur Riau Nomor 80 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau
- Peraturan Gubernur Riau Nomor 27 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Evidensi Ilmiah dan Sumber Lain

- Kimbal, Michael Paat Marthen, and Josef Kairupan. 2017. "Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu Dalam Pengurus Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado." *Jurusan Ilmu Pemerintahan* 2(2).
- Nurwindianti, Maylina. 2016. "Efektivitas Sistem Pelayanan Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo." *Kebijakan Dan Manajemen Publik* 4(1).
- Prakoso, Sigit Budhi. 2015. "Efektivitas Pelayanan Kesehatan BPJS Di Puskesmas Kecamatan Batang." *Economics Development Analysis* 4(1)
- Data Keterangan Jumlah Permohonan Penerbitan Surat Keterangan Penelitian 2016-2020