# KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN PADA SISTEM PERIZINAN ELEKTRONIK TARAKAN (SIMPELKAN) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA TARAKAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA

*WAFIUDDIN*

*30.1601*

*Kalimantan Utara*

*Program TEKNOLOGI REKAYASA INFORMASI PEMERINTAHAN*

Email: 30.1601@praja.ipdn.ac.id

***ABSTRACT***

***Problems/Background (GAP):*** *To make it easier for the community to take care of licensing and non-licensing matters. The City of Tarakan Investment and One Stop Services Service has created a web-based application. This application is called SIMPELKAN or Tarakan Electronic Licensing System. SIMPELKAN or Tarakan Electronic Licensing System is a web-based application.* ***Purpose:*** *This study aims to find out how the quality of services provided and what are the advantages of the application of the Tarakan Electronic Licensing System. Method: The method in this study is descriptive qualitative with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The theory of analysis used is the theory of the success model by DeLone and McLean (2003). There were 10 informants in this study.* ***Results/Findings:*** *The results of the study showed the following results: 1. Quality of Licensing and Non-Licensing Services provided through the Tarakan Electronic Licensing System (SIMPELKAN) application at the City Investment and One-Stop Service Office Tarakan is based on the 6 Dimensions of DeLone and McLean's success model theory, namely Information Quality, Service Quality, System Quality, Use, User Satisfaction, and Net Benefits are good. 2. The benefits of the services provided using the application are good because it can streamline existing time and is able to reduce budget costs both from the Investment Service and One Stop Integrated Services of Tarakan City and users who use the application.* ***Conclusion:*** *The Quality of Licensing and Non-Licensing Services provided through the application of the Tarakan Electronic Licensing System (SIMPELKAN) at the Tarakan City Investment and One-Stop Services Office is based on the 6 Dimensions of DeLone and McLean's success model theory, namely Information Quality, Service Quality, System Quality, Use, User Satisfication, and Net Benefits are good. However, there are several obstacles that can interfere with the services provided by the application, such as errors on the server and processes that sometimes take a long time, and also from the user himself, namely the lack of data completeness when wanting to make permissions or non-permits.*

***Keywords:*** *Service Quality, Public Service, Success Model Theory, SIMPELKAN*

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus terkait perizinan maupun non perizinan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan menciptakan suatu aplikasi berbasis web. Aplikasi ini bernama SIMPELKAN atau Sistem Perizinan Elektronik Tarakan. SIMPELKAN atau Sistem Perizinan Elektronik Tarakan merupakan aplikasi berbasis web. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan dan apa keuntungan dari aplikasi Sistem Perizinan Elektronik Tarakan tersebut. **Metode:** Metode pada Penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teori Analisis yang digunakan adalah teori model keberhasilan oleh DeLone dan McLean (2003). Informan pada Penelitian kali ini berjumlah 10 orang diantaranya. **Hasil/Temuan:** Hasil Penelitian menunjukkan hasil sebagai berikut : 1. Kualitas Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan yang diberikan melalui aplikasi Sistem Perizinan Elektronik Tarakan (SIMPELKAN) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan berrdasarkan 6 Dimensi dari Teori model keberhasilan DeLone dan McLean yaitu Information Quality, Service Quality, System Quality, Use, User Satisfication, dan Net Benefits sudah baik. 2. Keuntungan dari pelayanan yang diberikan menggunakan aplikasi tersebut sudah baik karena sudah dapat mengefisienkan waktu yang ada dan mampu mengurangi anggaran biaya baik dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan maupun pengguna yang menggunakan aplikasi tersebut. **Kesimpulan:** Kualitas Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan yang diberikan melalui aplikasi Sistem Perizinan Elektronik Tarakan (SIMPELKAN) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan berrdasarkan 6 Dimensi dari Teori model keberhasilan DeLone dan McLean yaitu *Information Quality, Service Quality, System Quality, Use, User Satisfication,* dan *Net Benefits* sudah baik. Namun, ada beberapa hambatan yang dapat mengganggu pelayanan yang diberikan aplikasi tersebut, seperti error pada server dan proses yang berlangsung terkadang membutuhkan waktu yang lama, dan juga dari pengguna itu sendiri yaitu kurangnya kelengkapan data ketika ingin membuat perizinan maupun non perizinan.

**Kata Kunci:** Service Quality, Public Service, Teori Metode Keberhasilan, SIMPELKAN

1. **PENDAHULUAN**
	1. **Latar Belakang**

Kemajuan teknologi informasi yang terjadi saat ini dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efikasi dan efisiensi fungsi pemerintahan, salah satunya yang terpenting adalah citizen service. (Ramadhan et al., 2019). Pemerintah harus menggunakan teknologi informasi yang ada saat ini sebagai sarana peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. E-Government adalah prinsip yang sehat. E-Government adalah administrasi pemerintahan secara elektronik. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, serta Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 57 Tahun 2003 tentang Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan E-Government. E-Government merupakan upaya atau tahapan dari pemerintah dalam melaksanakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik seperti tertuang pada Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. E-Government mulai berkembang dan juga digunakan pada setiap negara seiring berjalannya waktu. E-Government diyakini akan mewujudkan suatu konsep tujuan kota, yaitu konsep Smart City. Smart City (Kota Cerdas) adalah salah satu gagasan yang dikejar oleh kota Cerdas dengan tujuan membantu penduduk setempat dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara efektif. Selain itu, konsep Smart City bertujuan untuk memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat umum agar mereka dapat menjalankan tugasnya sebagai upaya untuk membalikkan konsekuensi yang tidak diinginkan dari waktu sebelumnya. Untuk mencapai standar hidup yang tinggi dan ekonomi yang berkembang pesat, Kota Cerdas juga ditetapkan sebagai kota yang dapat menggunakan sumber daya manusia, infrastruktur sosial, dan infrastruktur telekomunikasi modern. Hal ini dicapai melalui penggunaan sistem manajemen sumber daya manusia yang terorganisir dengan baik yang didasarkan pada pemerintahan masyarakat partisipatif. (Caragliu, A., dkk dalam Schaffers,2010:3). Smart People, Smart Governance, Smart Mobility, Smart Economy, Smart Environment, dan Smart Living hanyalah beberapa indikator Smart City yang akan dipertimbangkan. Salah satu dari konsep Smart City yang sangat berkaitan dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik adalah konsep Smart Governance. Smart Governance bertujuan untuk mewujudkan tata kelola dan tata pemerintahan yang ekfektif, efisien, komunikatif, dan terus melakukan peningkatan pada kinerja reformasi birokrasi melalui inovasi dengan teknologi yang terbaru dan terpadu. Berdasarkan profil daerah yang tercantum pada website Kota Tarakan, Visi pemerintah Kota Tarakan adalah “Terwujudnya Tarakan sebagai kota maju dan sejahtera melalui Smart City". Selain adanya visi tersebut, terdapat juga misi-misi yang harus dicapai untuk memenuhi visi tersebut. Dalam hal ini, Walikota Kota Tarakan memberikan perintah kepada setiap perangkat daerahnya untuk meningkatkan dan melakukan inovasi pada teknologi informasi yang ada seperti saat ini, dari membuat web hingga membuat aplikasi yang dapat menunjang pelayanan publik. Salah satu perangkat daerah yang mulai melakukan inovasi pada teknologi informasi tersebut adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tarakan.

* 1. **Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

permohonan perizinan di setiap sektor dan yang terbanyak pada bidang kesehatan. Lalu sebanyak 1922 perizinan telah di terbitkan dan 599 sisanya masih pada tahap proses. Selain itu, 6 perizinan di tolak oleh Front Office. Terlihat pada tabel pada perizinan yang di tolak oleh Front Office masih ada penolakan. Hal ini dikarenakan adanya beberapa informasi terkait aplikasi tersebut tidak tersampaikan dengan baik. Selain itu, ada terdapat beberapa masalah pada sistem aplikasi tersebut salah satunya adalah error pada servernya. Hal ini dapat mengganggu proses pelayanan yang di berikan melalui aplikasi tersebut. Berdasarkan penjabaran latar belakang Penelitian di atas, Penulis melakukan Penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pada Sistem Perizinan Elektronik Tarakan (SIMPELKAN) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan Provinsi Kalimantan Utara”. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa sekaligus untuk meningkatkan kualitas pada aplikasi tersebut.

* 1. **Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, penelitian Fifi Febrianty (2019) Smart Governance : Aplikasi Simpel (Sistem Informasi Dan Manajemen Perizinan Secara Elektronik) Dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Bone menyatakan bahwa Dari hasil analisa yang di lakukan pada ketiga indikator Smart Governance yaitu Partisipasi, Transparansi, Kolaboratif, hasilnya adalah baik, masyarakat yang mau antusias dalam penggunaan aplikasi. Lalu, Transparansi pada pemakaian aplikasi dan juga kolaboratif antara pemerintah dengan masyarakatnya. penelitian Junisa Fitri (2023) berjudul Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Melalui Aplikasi Sistem Informasi Perizinan Elektronik Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman menyatakan bahwa Dari hasil analisa yang di lakukan terdapat 5 dimensi dan 15 indikator ada 3 indikator yang belum memenuhi standar. Reliability pada indikator keahlian dan kecermatan pegawai, pada dimensi Responsivesess pada indikator kecepatan dan Assurance pada indikator jaminan tepat waktu. penelitian Estie Grace Melisa Sinulingga dan Kristoko D. Hartomo (2023) berjudul Analisis Kesuksesan Aplikasi Shopee Dari Perspektif Penggemar K-Pop Menggunakan Model Delone Dan Mclean menyatakan bahwa Berdasarkan hasil diatas penilaian dari pengguna para penggemar K-Pop dengan 6 (enam) hipotesis yang dibentuk berdasarkan model DeLone dan McLean dapat dikatakan bahwa Aplikasi Shopee dapat dikatakan belum sepenuhnya sukses. Hal ini dikarenakan pada 6 (enam) hipotesis terdapat 1 (satu) hipotesis yang ditolak yaitu pada Kualitas Informasi kepada Kegunaan. Penggemar K-Pop sebagai pengguna tidak mendapatkan kepuasan yang baik pada Kualitas Informasi dan Kegunaan, sehingga hal ini dapat mempengaruhi Kegunaan aplikasi untuk masa yang akan datang. penelitian Nadiyah Rahmi Hidayah dan Muhammad Farid Ma’ruf, S.Sos., M.AP berjudul Efektivitas Penerapan Layanan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (Sittek) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Sidoarjo menyatakan bahwa Berdasarkan hasil Penelitian mengenai Efektivitas Penerapan Layanan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo dapat diketahui bahwa Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) merupakan inovasi berbasis elektronik yang memiliki fungsi untuk mempermudah dan mempercepat dalam mengurus permohonan izin, khususnya dalam mengesahkan perizinan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo, akan tetapi dalam penerapannya masih muncul permasalahan yang muncul, yaitu server yang terkadang eror, jaringan internet yang belum memadai, dan masih adanya bug dalam sistem tersebut.

* 1. **Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Perbedaan dan persamaan Penelitian yang akan dilakukan dengan Penelitian sebelumnya dilihat dari fokus, lokus, teori analisis, metode penelitan dan hasilnya. Perbedaan dan persamaannya sebagai berikut. Penelitian yang dilakukan oleh Fifi Febrianti berjudul Smart Governance : Aplikasi SIMPEL (Sistem Informasi dan Manajemen Perizinan secara Elektronik) pada pelayanan publik di Kabupaten Bone dengan Penelitian yang akan dilakukan saat ini memiliki perbedaan yaitu pada metodenya, Penelitian yang dilakukan Fifi Febrianti menggunakan teori pengukuran smart governance sedangkan pada Penelitian yang akan di lakukan mengukur kualitas aplikasi menggunakan teori DeLone dan McLean. Adapun kesamaan dari Penelitian yang dilakukan oleh Fifi Febrianti dengan Penelitian yang dilakukan adalah kesamaan pada metode Penelitiannya yaitu kualitatif. Penelitian yang dilakukan oleh Junisa Fitri yang berjudul Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Melalui Aplikasi Sistem Informasi Perizinan Elektronik pada DPMPTSP Kabupaten Padang Pariaman dengan Penelitian yang akan dilakukan adalah objek Penelitian yang dilakukan oleh Junisa Fitri adalah Izin Mendirikan Bangunan pada aplikasi Sistem Informasi Perizinan Elektronik sedangkan Penelitian ini meneliti terkait pelayanan perizinan dan non perizinan. Adapun persamaan Penelitian sebelumnya dengan Penelitian sekarang adalah mengukur kualitas tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Estie Grace Melisa Sinulingga dan Kristoko D. Hartomo yang berjudul Analisis Kesuksesan Aplikasi Shopee Dari Perspektif Penggemar K-Pop Menggunakan Model Delone dan McLean dengan Penelitian yang akan dilakukan saat ini memiliki perbedaan yaitu pendekatan Penelitian yang digunakan, pada Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif. Sedangkan pada Penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun persamaan Penelitian sebelumnya yaitu penggunaan metode teori dari DeLone dan McLean (2003). Penelitian yang dilakukan oleh Nadiyah Rahmi Hidayah dan Muhammad Farid Ma’ruf, S.Sos., M.AP yang Berjudul Efektivitas Penerapan Layanan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo, Adapun persamaan Penelitian sebelumnya dengan Penelitian yang akan dilakukan adalah teori analisis yang di gunakan yaitu metode DeLone dan McLean (2003) dan menggunakan metode pendekatan kualitatif.

1.5 **Tujuan.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan dan apa keuntungan dari aplikasi Sistem Perizinan Elektronik Tarakan tersebut.

1. **METODE**

Penelitian adalah kegiatan mencari kenyataan atau kebenaran melalui data dan infromasi menggunakan metode ilmiah (Amirullah, 2015:4) mendefinisikan Penelitian sebagai langkah sistematis secara ilmiah untuk menjawab suatu pertanyaan. Pendekatan Penelitian merupakan suatu metode yang dipilih Penulis untuk menyelesaikan Penelitian dari awal rumusan masalah hingga penarikan kesimpulan. Pendekatan Penelitian terdiri dari tiga cara yaitu pendekatan Penelitian secara kuantitatif, kualitatif, dan campuran (Creswell, 2016). Penelitian kualitatif lebih banyak menggunakan data berupa tulisan deskripsi suatu objek. Pada Penelitian kali ini penulis memilih pendekatan kualitatif dalam menganalisis data yang telah dikumpulkan. Data-data yang terkumpul berupa wawancara dan deskripsi dari aplikasi tersebut. Menurut (Creswell, 2016) menjabarkan Penelitian kualitatif sebagai berikut: “Penelitian kualitatif merupakan cara untuk mencari dan memahami makna banyak individu atau kelompok yang terkait dengan masalah sosial atau kemanusiaan. Proses kualitatif melibatkan banyak tugas penting, seperti mengajukan pertanyaan dan prosedur, mengumpulkan data spesifik dari peserta, meringkas dan menganalisis data dari topik tertentu hingga topik umum, dan menjelaskan arti data.”

1. **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil Penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Sistem Perizinan Elektronik Tarakan (SIMPELKAN) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tarakan dapat diketahui bahwa Sistem Perizinan Elektronik Tarakan (SIMPELKAN) merupakan inovasi berbasis elektronik yang memiliki fungsi untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus surat perizinan maupun non perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tarakan, akan tetapi dalam penerapannya masih muncul beberapa permasalahan yang dapat di temui, diantaranya server yang terkadang eror, jaringan internet yang kadang hilang, dan masih adanya bug dalam sistem tersebut. Tetapi secara keseluruhan dari hasil Penelitian yang dilakukan adalah baik. Kualitas Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Sistem Perizinan Elektronik Tarakan (SIMPELKAN) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tarakan adalah untuk melihat sejauh mana kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan yang di berikan pada aplikasi tersebut. Hal ini dapat dilakukan dengan cara mengkaji permasalahan yang dipaparkan, Penelitian yang dilakukan saat dini dikaji menggunakan teori model komponen kesuksesan sistem infomasi yang dikemukakan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean (2003). Model komponen tersebut memiliki 6 dimensi diantaranya adalah *Information Quality* (Kualitas Informasi), *Systems Quality* (Kualitas Sistem), *Service Quality* (Kualitas Pelayanan), *Use* (Penggunaan), *User Satisfaction* (Kepuasan Pemakai), *Net Benefits* (Keuntungan Bagi Organisasi). mBerikut merupakan hasil Penelitian yang telah dilakukan, dan diurutkan berdasarkan dimensi dan indikatornya.

#### *3.1 Information Quality*

William H. DeLone dan Ephraim R. McLean (2003), mendefinisikan Information Quality (Kualitas Informasi) digunakan untuk mengukur kualitas keluaran/output dari sistem informasi. Ketika Sistem Perizinan Elektronik Tarakan (SIMPELKAN) dioperasikan Maka akan menghasilkan output yang asli dan aman. Sistem Perizinan Elektronik Tarakan (SIMPELKAN) dapat dikelola oleh admin utama dan pegawai yang ada di *front office* atau yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, untuk admin dan pegawai yang dapat menggunakan aplikasi SIMPELKAN tersebut memiliki akun nya masing-masing. Untuk masyarakat dapat membuat akun sebagai pemohon namun tidak dapat mengelola secara menyeluruh guna untuk menghindari adanya penyalahgunaan pada aplikasi Sistem Perizinan Elektronik Tarakan (SIMPELKAN) tersebut Adapun indikator indikator daripada dimensi *Information Quality* yang dijadikan untuk mengukur Kualitas Pelayanan pada Aplikasi tersebut, yaitu *Accuracy, Completeness,* dan *Relevance*.

##### *Accuracy*

Setelah dilakukannya Penelitian pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan tentang Aplikasi Sistem Perizinan Elektronik Tarakan (SIMPELKAN) untuk Akurasi atau keaslian dari surat yang ada pada aplikasi SIMPELKAN tersebut dalam hal ini masyarakat tidak perlu lagi meragukan surat keaslian surat tersebut, karna aplikasi tersebut langsung terhubung dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tarakan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, aplikasi tersebut sudah memiliki informasi informasi yang relevan terkait ingin dan juga sudah jelas dan sesuai kebutuhan.

#### *3.2 System Quality*

William H. DeLone dan Ephraim R. McLean (2003) mendefinisikan bahwa Kualitas Sistem atau *System Quality* digunakan untuk mengukur kualitas sistem pada aplikasi tersebut. Kualitas sistem merupakan alat ukur pada sistem informasi itu sendiri dan terfokus pada pengguna dan sistem. Pada Penelitian ini kemudahan dalam penggunaan dalam pemberian pelayanan perizinan dan non perizinan di Aplikasi tersebut. Sistem Perizinan Elektronik Tarakan (SIMPELKAN) sangat mudah untuk digunakan oleh masyarakat karena di aplikasi tersebut terdapat fitur-fitur yang mudah untuk di pahami dan digunakan manfaatnya jika ingin mengurus surat perizinan dan non perizinan. Dalam menggunakan aplikasi tersebut pun tidak membutuhkan training khusus, membuka video di *youtube* ataupun dengan datang langsung ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan. Untuk mengukur kualitas sistem atau System Quality tersebut dengan cara menggunakan 3 indikator diantaranya *Adaptibility*, *System Reliability*, dan *Usability*.

##### *Adaptibility*

*Adaptibility* atau adaptibilitas adalah kemampuan aplikasi tersebut dalam berhadapan dengan perubahan yang ada dan mampu untuk beradaptasi dengan hal tersebut dengan baik. Contohnya adalah aplikasi SIMPELKAN tersebut awalnya pada tahun 2019 mempunyai domain web tersendiri, hingga akhirnya pada saat di launching pada tahun 2023 bulan juni, aplikasi SIMPELKAN mulai terintegrasi dengan web portal Kota Tarakan.

##### *System Relibiality*

Keandalan Sistem merupakan suatu penilaian yang mengukur tingkat keandalan daripada sistem dalam hal ini adalah keandalan sistem pada aplikasi tersebut dalam memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan. Aplikasi tersebut saat ini sangat diandalkan dan sering digunakan kepada masyarakat dalam mengurus perizinan. Perizinan pada bidang kesehatan salah satunya yang paling sering menggunakan aplikasi SIMPELKAN, hal ini karena aplikasi tersebut sangat diandalkan oleh tenaga kesehatan yang ingin membuat klinik.

#### *3.3 Service Quality*

William H. DeLone dan Ephraim R. McLean (2003) mendefinisikan dalam mengukur kualitas pelayanan, suatu sistem informasi membutuhkan dukungan dari personel/staff dari organisasi. Kualitas pelayanan merupakan karakteristik yang diinginkan dari pelayanan sistem informasi, seperti keandalan kemampuan staff dalam menjalankan suatu sistem informasi yang memberikan layanan kepada pengguna sistem. Adapun indikator-indikator yang ada pada penilaian *Service Quality* atau Kualitas Pelayanan, diantaranya adalah *Responsiveness, Accuracy, Emphaty*. Berikut adalah hasil Penelitian yang dilakukan di nilai berdasarkan indikator yang di sebut.

##### *Responsiveness*

Indikator *Responsiveness* atau daya tanggap adalah digunakan untuk mengukur seberapa cepat daya tanggap dari sebuah aplikasi atau pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Daya tanggap yang diberikan aplikasi harus cepat dan tanggap. Selain itu, pegawai yang menjadi admin dari aplikasi tersebut juga harus cepat dan tanggap dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan pada perizinan maupun non perizinan Respon dari beberapa masyarakat pun sama, mereka merasa aplikasi tersebut sudah sesuai dengan pelayanan yang diinginkan. Masyarakat pun merasa puas dengan pelayanan yang diberikan melalui aplikasi tersebut karna sudah tepat sasaran. Setelah dilakukannya Penelitian, keakuratan pelayanan yang diberikan melalui aplikasi SIMPELKAN sudah tepat, masyarakat memiliki pendapat bahwa aplikasi tersebut sudah tepat memberikan pelayanan untuk mengurus perizinan dan non perizinan.

##### *Emphaty*

Empati adalah sikap kepedulian pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan kepada masyarakat ketika masyarakat menanyakan hal-hal yang berkaitan dengan SIMPELKAN. Selain Empati kepada masyarakat, empati kepada aplikasi tersebut juga harus ada agar aplikasi tersebut dapat terawat dan bisa dikembangkan lagi.

***3.4 Use***

William H. DeLone dan Ephraim R. McLean (2003) mendefinisikan, bahwa pada indikator Penggunaan ini digunakan untuk mengukur penggunaan keluaran/*output* suatu sistem informasi oleh pengguna. Penggunaan merupakan karakteristik dari tingkat dan cara dimana pengguna memanfaatkan kemampuan sistem informasi, karakteristik tersebut yakni frekuensi akses, seberapa sering pengguna menggunakan suatu sistem informasi *Use* memiliki 3 indikator di dalamnya yaitu Jumlah pengguna, Tingkat Keseringan Pengguna, dan Tingkat Penyelesaian Transaksi. Secara keseluruhan dari ke 3 indikator tersebut, semuanya baik, dan akan di cercah berdasarkan indikatornya.

##### Jumlah Pengguna

Jumlah pengguna merupakan indikator yang menunjukkan seberapa banyak yang sudah menggunakan atau memanfaatkan pelayanan dari aplikasi tersebut. Setelah di teliti, sudah banyak masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut untuk mengurus perizinan maupun non perizinan. Berdasarkan keterangan dari Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan : “Sudah banyak masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut, terakhir kali tercatat sudah 700 pemohon yang saat ini sedang mengajukan pemohonan”

##### Tingkat Keseringan Pengguna

Tingkat keseringan pengguna adalah salah satu indikator pada dimensi *Use.* Tingkat Keseringan Pengguna merupakan tolak ukur seberapa banyak aplikasi tersebut sering dikunjungi masyarakat untuk digunakan manfaatnya dalam mengurus perizinan dan non perizinan. Hasil wawancara dari admin utama aplikasi tersebut maupun admin *Front Office* yang menggunakan aplikasi SIMPELKAN, setiap harinya selalu ada masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut untuk mengurus perizinan maupun non perizinan. Dan pengguna yang sering menggunakan aplikasi SIMPELKAN adalah masyarakat yang bekerja atau membuat usaha pada bidang kesehatan.

##### Tingkat Penyelesaian Transaksi

Tingkat Penyelesaian Transaksi adalah alat untuk mengukur dan mengetahui seberapa banyak pemohon yang sudah diselesaikan transaksi dalam mengurus perizinan dan non perizinannya. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di *Front Office*, setiap harinya selalu banyak pemohon yang ingin mengurus perizinan maupun non perizinan baik secara langsung di kantor maupun secara daring dari tempat lain.,Wawancara yang di lakukan kepada Pengguna aplikasi SIMPELKAN lebih suka untuk mengurus perizinan dan non perizinan di kantor langsung karena agar sekalian dapat diambil suratnya.

#### *3.5 User Satisfication*

William H. DeLone dan Ephraim R. McLean (2003) mengungkapkan bahwa, *Use* (Kepuasan Pemakai) merupakan respon pengguna terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. Tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi dapat dilihat dari Kepuasan terhadap perangkat system. Sejak diterapkannya Sistem Perizinan Elektronik Tarakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan. Indikator dari *Use* ada 2 yaitu User Experience atau Pengalaman Pengguna dan Kesan Pengguna.

##### *User Experience*

*User Experience* atau pengalaman pengguna ini merupakan indikator dari *Use* untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan pengalaman dari pengguna ketika menggunakan aplikasi tersebut. Beberapa masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut untuk mengurus perizinan dan non perizinan dan terlebih pada Tenaga Kesehatan. Wawancara kepada beberapa pengguna rata-rata menjawab dengan baik, karena mereka merasa terbantu dengan adanya aplikasi tersebut. Namun, ada beberapa masukkan dari pengguna aplikasi tersebut yaitu untuk membuat tampilan utama aplikasi tersebut menjadi lebih unik yang bisa menunjukkan ke khas-an daerah Kota Tarakan.

##### Kesan Pengguna

Kesan Pengguna adalah nilai ukur kepuasan menggunakan berdasarkan kesan dari pengguna aplikasi tersebut. Kesan dari pengguna tersebut bisa digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pada aplikasi SIMPELKAN. Hasil dari Penelitian tersebut adalah rata-rata pengguna aplikasi tersebut mendapatkan kesan yang baik dari aplikasi tersebut. Pengguna merasa puas dengan adanya aplikas tersebut, pengguna merasa dengan adanya aplikasi tersebut dapat mempermudah dalam mengurus perizinan dan non perizinan tanpa membutuhkan waktu yang lama.

#### *3.6 Net Benefits*

William H. DeLone dan Ephraim R. McLean (2003) bahwa *Net Benefits* (keuntungan bagi organisasi), merupakan dampak dari sistem informasi sudah meningkat tidak hanya dampaknya pada pemakaian individual dan organisasi lain tetapi dampaknya sudah pada konsumen, antar organisasi, sosial bahkan negara. Dampak dan keuntungan penerapan Sistem Perizinan Elektronik Tarakan (SIMPELKAN) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan yaitu memberikan manfaat yang signifikan dan menguntungkan bagi pengguna maupun penerima. *Net Benefits* adalah dimensi untuk mengukur keuntungan bagi organisasi yang di dapatkan sejak adanya aplikasi tersebut. Dimensi ini pun sekaligus menjawab rumusan masalah yang kedua yaitu bagaimana keuntungan dari aplikasi tersebut. Keuntungan yang didapat dari aplikasi tersebut dapat membantu dalam anggaran maupun waktu yang ada. Untuk itu dimensi menggunakan 2 indikator utama yaitu Penghematan Waktu dan Penghematan Biaya.

##### Penghematan Waktu

Penghematan biaya ini bermaksud untuk mengukur kualitas pelayanan yang telah diberikan dengan menggunakan aplikasi SIMPELKAN tersebut membawa keuntungan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan dari segi waktu, apakah dengan adanya aplikasi tersebut dapat mampu untuk mengefisiensikan waktu yang ada. Berikut hasil wawancara dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan : “Aplikasi tersebut sudah sangat mengefesiensikan waktu karena ketika *approve* atau validasi yang dilakukan contohnya oleh kepala bidang atau kepala dinas, sekarang tidak perlu lagi harus menunggu ada ditempat atau sedang diluar pelayanan perizinan maupun non perizinan tersebut tetap berjalan” wawancara dengan Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan menjawab : “Dengan adanya aplikasi SIMPELKAN ini mampu membuat pegawai maupun pengguna untuk mengurangi waktu yang lama dalam mengurus perizinan dan non perizinan, tidak perlu lagi menunggu waktu tanda tangan kepala dinas ataupun saya sendiri“ Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan : “Pelayanan yang diberikan kepada pengguna aplikasi tersebut bisa cepat diselesaikan karena tidak perlu lagi menunggu kepala dinas ataupun sekretaris. Karena aplikasi tersebut sudah memiliki tanda tangan elektronik” Wawancara kepada beberapa pengguna pun menghasilkan hasil yang sama yaitu mereka merasakan dampak keuntungannya dari segi waktu yang bisa efisien. Masyarakat tidak lagi perlu menunggu waktu yang lama untuk membuat perizinan maupun non perizinan

##### Penghematan Biaya

Penghematan biaya pun juga merupakan tolak ukur kualitas pelayanan yang telah diberikan dengan adanya aplikasi SIMPELKAN tersebut dan memberikan keuntungan yang besar bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan dari segi anggaran atau biaya. Wawancara yang telah dilakukan dengan Kepala Dinas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan menghasilkan jawaban sebagai berikut : “Dengan adanya aplikasi tersebut pun juga sangat mampu mengurangi biaya yang ada, salah satunya mengurangi penggunaan kertas” Wawancara dengan Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan menjawab : “Saat ini anggaran yang diajukan kepada Pemerintah Kota Tarakan untuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan sudah di efisiensikan, Hal ini berkat adanya aplikasi SIMPELKAN tersebut.“ Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan : “Pelayanan perizinan dan non perizinan sudah tidak membutuhkan biaya yang banyak lagi,seperti pengadaan kertas yang banyak ataupun alat print yang banyak, cukup anggaran untuk perawatan saja” Wawancara kepada beberapa pengguna menghasilkan hasil yang sama yaitu pengguna tidak perlu lagi jauh jauh ke Mal Pelayanan Publik, dan juga mengurangi biaya untuk mengeluarkan uang untuk mencetak surat dan membawanya ke Mal Pelayanan Publik.

### Pembahasan

#### *3.1 Information Quality*

Dari hasil wawancara dan observasi yang telah di lakukan pada indikator *Accuracy* bahwasanya aplikasi tersebut sudah mempunyai akurasi yang sangat baik dalam kualitas informasi yang di berikan. Untuk kelengkapan atau *completeness* pelayanan perizinan dan non perizinan pada aplikasi tersebut masih ada beberapa kekurangan, salah satu diantaranya yaitu aplikasi tersebut sudah tidak lagi memberikan pelayanan pada PBG atau Persetujuan Bangunan Gedung, karena untuk mengurus PBG tersebut memiliki aplikasi tersendiri. Lalu juga masih ada kekurangan di bidang bidang lainnya, namun masih bisa untuk ditambah maupun di ubah. Pada indikator *Relevance,* Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, untuk indikator kelengkapan pada aplikasi tersebut sudah baik, namun harus ditambah lagi kelengkapannya hingga 100%

#### *3.2 System Quality*

Pada indikator *Adaptibility,* berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada informan dapat disimpulkan untuk adaptabilitas dari aplikasi tersebut sudah termasuk baik, karna masih bisa mengikuti perkembangan yang ada. Sedangkan pada indikator *System Reliability,* hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan tersebut dapat disimpulkan aplikasi Sistem Perizinan Elektronik Tarakan (SIMPELKAN) merupakan aplikasi yang bisa diandalkan untuk pelayanan perizinan dan non perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan. Wawancara dan observasi terkait indikator *Usability* kepada beberapa pengguna aplikasi tersebut menghasilkan penggunan aplikasi tersebut sudah sangat mudah digunakan. Pengguna pun tidak perlu pusing lagi dalam menggunakan aplikasi tersebut karena sudah ada panduan cara menggunakannya di Youtube, boleh di akses atau bisa langsung berkunjung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan agar di tunjukkan cara menggunakan aplikasi tersebut. Hanya saja beberapa pengguna sering merasakan error pada saat menggunakan aplikasi tersebut.

#### *3.3 Service Quality*

Indikator *Responsiveness* pada Dimensi *Service Quality* menghasilkan beberapa respon pegawai yang sangat senang dengan adanya aplikasi tersebut. Selain daya tanggap respon yang cepat dari aplikasi tersebut, pelayanan dari pegawai yang diberikan kepada masyarakat melalui aplikasi tersebut sudah baik. Lalu pada indikator Accuracy, berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, mereka merasa puas dengan respon yang diberikan oleh aplikasi tersebut, selain itu respon pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan juga sangat cepat dan baik. Hasil wawancara dan hasil observasi pada indikator emphaty, rata-rata menjawab empati yang dimiliki oleh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan sudah baik. Selain itu, admin utama juga memiliki rasa empati yang tinggi pada aplikasi tersebut agar kedepannya aplikasi tersebut bisa terawat dan bisa digunakan panjang dan jika perlu ada pengembangan pada aplikasi tersebut.

#### *3.4 Use*

Jumlah pengguna merupakan indikator yang menunjukkan seberapa banyak yang sudah menggunakan atau memanfaatkan pelayanan dari aplikasi tersebut. Setelah di teliti, sudah banyak masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut untuk mengurus perizinan maupun non perizinan. Hasil wawancara dari admin utama aplikasi tersebut maupun admin *Front Office* yang menggunakan aplikasi SIMPELKAN, setiap harinya selalu ada masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut untuk mengurus perizinan maupun non perizinan. Dan pengguna yang sering menggunakan aplikasi SIMPELKAN adalah masyarakat yang bekerja atau membuat usaha pada bidang kesehatan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di *Front Office*, setiap harinya selalu banyak pemohon yang ingin mengurus perizinan maupun non perizinan baik secara langsung di kantor maupun secara daring dari tempat lain.

#### *3.5 User Satisfication*

Wawancara kepada beberapa pengguna rata-rata menjawab dengan baik, karena mereka merasa terbantu dengan adanya aplikasi tersebut. Namun, ada beberapa masukkan dari pengguna aplikasi tersebut yaitu untuk membuat tampilan utama aplikasi tersebut menjadi lebih unik yang bisa menunjukkan ke khas-an daerah Kota Tarakan. Hasil dari Penelitian tersebut adalah rata-rata pengguna aplikasi tersebut mendapatkan kesan yang baik dari aplikasi tersebut. Pengguna merasa puas dengan adanya aplikas tersebut, pengguna merasa dengan adanya aplikasi tersebut dapat mempermudah dalam mengurus perizinan dan non perizinan tanpa membutuhkan waktu yang lama.

#### *3.6 Net Benefits*

Hasil Penelitian yang telah dilakukan menemukan hasil yaitu sangat mengefisiensikan waktu. Sebelum adanya aplikasi SIMPELKAN tersebut, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan tersebut memberikan pelayanan secara manual, dan itu membutuhkan waktu yang lama sekitar 1 minggu. Namun, setelah adanya aplikasi tersebut, Pelayanan perizinan maupun non perizinan tersebut bisa di selesaikan dengan cepat. Penelitian yang telah dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan menghasilkan dengan adanya aplikasi tersebut juga mampu untuk mengurangi pembekakan anggaran bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan dan dapat menghematkan biaya bagi masyarakat. Yang awalnya masyarakat harus datang langsung ke Mal Pelayanan Publik untuk mengurus perizinan maupun non perizinan, dengan adanya aplikasi tersebut tidak perlu lagi jauh jauh untuk datang ke tempat tersebut, hanya perlu menggunakan internet dan mengajukan pemohon pada aplikasi tersebut.

**Diskusi temuan utama :**  Kualitas Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan yang diberikan melalui aplikasi Sistem Perizinan Elektronik Tarakan (SIMPELKAN) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan sudah baik. Lalu, Keuntungan dari pelayanan yang diberikan menggunakan aplikasi tersebut sudah baik karena sudah dapat mengefisienkan waktu yang ada dan mampu mengurangi anggaran biaya baik dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan maupun pengguna yang menggunakan aplikasi tersebut.

**Diskusi temuan menarik lainnya(opsional):** Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan harus berkonsultasi dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara terkait alur birokrasi yang ada bisa selesai dengan cepat. Meskipun dengan adanya aplikasi tersebut dapat mampu mengefisienkan waktu, tetapi juga harus mempercepat alur birokrasi yang ada.

1. **KESIMPULAN**

Berdasarkan data yang penulis peroleh dalam Penelitian ini, mengenai Kualitas Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Sistem Perizinan Elektronik Tarakan (SIMPELKAN) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan dengan menggunakan metode model keberhasilan DeLone dan McLean (2003) disimpulkan bahwa : Kualitas Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan yang diberikan melalui aplikasi Sistem Perizinan Elektronik Tarakan (SIMPELKAN) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan berrdasarkan 6 Dimensi dari Teori model keberhasilan DeLone dan McLean yaitu Information Quality, Service Quality, System Quality, Use, User Satisfication, dan Net Benefits sudah baik. Namun, ada beberapa hambatan yang dapat mengganggu pelayanan yang diberikan aplikasi tersebut, seperti error pada server dan proses yang berlangsung terkadang membutuhkan waktu yang lama, dan juga dari pengguna itu sendiri yaitu kurangnya kelengkapan data ketika ingin membuat perizinan maupun non perizinan. Berdasarkan Penelitian yang telah dilakukan, keuntungan dari pelayanan yang diberikan menggunakan aplikasi tersebut sudah baik karena sudah dapat mengefisienkan waktu yang ada dan mampu mengurangi anggaran biaya baik dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan maupun pengguna yang menggunakan aplikasi tersebut. Namun, meskipun adanya aplikasi SIMPELKAN tersebut, belum mampu untuk mempercepat alur birokrasi yang ada.

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

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*):** Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tarakan harus bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informasi, Statistik, dan Persandian (Diskominfo SP) Kota Tarakan untuk merawat server yang ada agar dapat mengurangi error yang dan mampu untuk mempercepat jika terjadi nya proses yang lama. Selain itu, DPMPTSP Kota Tarakan juga harus memberikan sosialisasi terkait kelengkapan data pada aplikasi Sistem Perizinan Elektronik Tarakan (SIMPELKAN) agar pengguna bisa melengkapi data yang dibutuhkan untuk membuat perizinan maupun non perizinan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan harus berkonsultasi dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Utara terkait alur birokrasi yang ada bisa selesai dengan cepat. Meskipun dengan adanya aplikasi tersebut dapat mampu mengefisienkan waktu, tetapi juga harus mempercepat alur birokrasi yang ada.

1. **UCAPAN** **TERIMA** **KASIH**

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

1. **DAFTAR PUSTAKA**
2. **Buku**

Creswell, J. W. (2016). Research Design : Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). IS Success Model : A-Ten Year Update. Dalam *Management Information Systems* (hal. 9-30).

Indriantoro, N., & Supomo, B. (2013). Metodologi Penelitian Untuk Akuntansi & Manajemen. Yogyakarta: BPFE.

Robert, K. L. (2011). Definisi Sistem Informasi.

Schaffers, H. (2010). Smart Cities and The Future Internet : Towards Collaborations Models for Open and User Driven Innovation Ecosystems.

Sidik, D. (2012). Pemrograman Web dengan PHP. Dalam Informatika. Bandung.

Sugiyono. (2012). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian & Pengembangan. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

1. **Jurnal**

Akbar, A. A. (2019). *Analisa Aplikasi Ovo Menggunakan Model DeLone & McLean Di Kalangan Mahasiswa Universitas Airlangga*.

Budi, V. S. (2023). *Analisis Pengaruh Kegunaan, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Interaksi Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Website Kota Tarakan Menggunakan Metode Webqual 4.0*.

Febrianti, F. (2019). *Smart Governance: Aplikasi SIMPEL (Sistem Informasi Dan Manajemen Peizinan Dalam Elektronik) Dalam Pelayan Publik DI Kabupaten Bone*.

Fitri, J. (2023). *Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Melalui Aplikasi Sistem Informasi Perizinan Elektronik Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman*.

Sinulingga, E. G. M., & Hartomo, K. D. (2023). Analisis Kesuksesan Aplikasi Shopee Dari Perspektif Penggemar K-Pop Menggunakan Model Delone dan McLean. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, *11*(2), 172–179. https://doi.org/10.32736/sisfokom.v11i2.1411