

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN MELALUI APLIKASI SI JEMPOL DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) PROVINSI KEPULAUAN RIAU

Oleh
Siti Hajar
NIM. 180563201008

Abstrak

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Saatu Pintu merupakan instansi pemerintahan berwenang dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan satu pintu. Instansi tersebut melakukan sebuah terobosan dalam memberikan pelayanan perizinan yang memiliki ide kreatif memanfaatkan teknologi informasi sebagai suatu upaya perbaikan kualitas pelayanan perizinan yang berbasis aplikasi yaitu Si Jempol. Aplikasi Si Jempol merupakan sebuah inovasi pelayanan secara online kepada masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan perizinan dan non perizinan pemberian dokumen sebagai bukti legalitas kepada pelaku usaha/kegiatan, seseorang atau kelompok terkait. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan melalui Aplikasi Si Jempol di DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau. Pendekatan dalam penelitian ini memakai pendekatan kualitatif dengan teknik melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data menggunakan pendekatan yang dikembangkan oleh Sugiyono meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarik kesimpulan. Teori yang digunakan penelitian ini adalah teori Levine et. al. berdasarkan tiga indikator yaitu responsivitas (*Responsiveness*), tanggungjawab (*Responsibility*) dan akuntabilitas (*Accountability*) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Perizinan melalui Aplikasi Si Jempol di DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau dari Indikator Responsivitas pelayanan sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat para pegawai memberikan respon serta daya tanggap pelayanan yang baik dalam proses pelayanannya. Indikator Tanggungjawab pemberian pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan-ketentuan ditetapkan di DPMPTSP, pegawai menunjukkan tanggungjawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta prosedur yang diberikan sudah sesuai dengan aturan yang berlaku. dan Indikator Akuntabilitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, memiliki tingkat kesesuaian dari sistem pelayanan yang diberikan sesuai dengan norma-norma yang ada, memiliki keterbukaan dan transparansi informasi dalam layanan. Kesimpulan terhadap ketiga indikator tersebut terkait Kualitas Pelayanan Perizinan melalui Aplikasi Si Jempol Di DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau secara keseluruhan sudah berjalan dengan maksimal dan memenuhi standar kualitas pelayanan hanya saja terdapat sedikit permasalahan dalam menggunakan Aplikasi Si Jempol yaitu permasalahan terkait dengan jaringan.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan perizinan, Si Jempol, DPMPTSP Provinsi Kepri

**ANALYSIS OF THE QUALITY OF LICENSING THROUGH THUMBS UP
APPLICATION AT THE AND ONE STOP INTEGRATED SERVICE OFFICE
(DPMPTSP) OF THE RIAU ISLAND PROVINCE**

**By
Siti Hajar
NIM. 180563201008**

Abstract

Investment Service and Integrated Service at One Door is a government agency authorized in the administration of one-stop licensing and non-licensing services. The agency made a breakthrough in providing licensing service that have creative ideas using information technology as an effort to improve the quality of application-based licensing service, namely is Thumb. The Thumbs Up application is an online service innovation to the public related to licensing and non-licensing service, providing documents as proof of legality to business actors/activities, related individuals or groups. The goal to be achieved in this study is to determine the quality of licensing service through the Thumb Application at DPMPTSP Riau Island Province. The approach in this study uses a qualitative approach with techniques through observation, interviews and documentation. Data analysis using the approach developed by Sugiyono includes data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The theory used in this study is the theory of Levine et. al. based on three indicators, namely Responsiveness, Responsibility, and Accountability with the results of the study showing that the quality of licensing service through the Thumb Application in DPMPTSP Riau Island Province from the Service Responsiveness indicator has been running according to the expectations of the community, the employees have responded and good service responsiveness in the service process. Indicators of Responsibilities for providing service are in accordance with the provisions stipulated in DPMPTSP, employees have demonstrated responsibility in providing service to the community, have a level of conformity of the service system provided in accordance with existing norms, have openness and transparency of information in service. So that the conclusion of the three indicators is related to the Quality of Licensing Service through the Thumbs Up Application at DPMPTSP Riau Island Province as a whole it has run optimally and meets service quality standards, it's just that there are a few problems in using the Thumbs Up Application, namely problems related to the network.

Keywords: Quality, Licensing Service, The Thumb, DPMPTSP Riau Island Province