

## Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Informasi Perizinan Online Terpadu (SEMPOLET) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Meranti

\* Husna Ihda Laili<sup>1</sup>, Ranggi Ade Febrina<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

<sup>2</sup>Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

\*Corresponding Author : [husnaihdalaili@student.uir.ac.id](mailto:husnaihdalaili@student.uir.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan publik melalui penerapan Aplikasi Sistem Informasi Perizinan Online Terpadu (SEMPOLET) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kepulauan Meranti. Inovasi ini merupakan langkah strategis pemerintah daerah dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan perizinan melalui pemanfaatan teknologi digital. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan fokus pada empat indikator utama, yaitu efisiensi, kepercayaan, keandalan, dan dukungan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SEMPOLET mampu mempercepat proses pelayanan, memperjelas prosedur administrasi, serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem pemerintahan berbasis elektronik. Namun, implementasinya masih menghadapi kendala seperti gangguan server, keterbatasan sumber daya manusia, dan rendahnya literasi digital masyarakat. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan publik digital tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan organisasi, kapasitas aparatur, dan partisipasi masyarakat. Penelitian ini diharapkan menjadi rujukan bagi pemerintah daerah lain dalam mengembangkan inovasi pelayanan publik berbasis elektronik yang adaptif dan inklusif.

**Kata Kunci:** Inovasi, Pelayanan Publik, E-Government, Aplikasi SEMPOLET, DPMPTSP

### Abstract

*This study aims to analyze public service innovation through the implementation of the Integrated Online Licensing Information System (SEMPOLET) application at the Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPMPTSP) of Kepulauan Meranti Regency. This innovation represents a strategic initiative by the local government to enhance efficiency, transparency, and accountability in licensing services through digital technology. Using a qualitative descriptive approach, the study focuses on four key indicators: efficiency, trust, reliability, and community support. The findings reveal that the SEMPOLET application has improved service speed, clarified administrative procedures, and strengthened public trust in electronic government systems. However, challenges remain in the form of server disruptions, limited human resources, and low digital literacy among citizens. These results emphasize that the success of digital public service innovation depends not only on technological readiness but also on organizational capacity and community engagement. The study provides valuable insights for other regional governments seeking to develop adaptive and inclusive electronic-based public service innovations.*

**Keywords:** Innovation, Public Service, E-Government, SEMPOLET Application, DPMPTSP

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi signifikan dalam tata kelola pemerintahan modern. Dalam konteks pelayanan publik, inovasi digital menjadi kebutuhan mendesak untuk mewujudkan institusi yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Pemerintah Indonesia melalui berbagai kebijakan seperti *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)* dan *Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha* menekankan pentingnya penerapan teknologi digital untuk mendukung pelayanan publik berbasis elektronik. Upaya tersebut bertujuan menciptakan sistem pelayanan yang cepat, sederhana, dan bebas dari praktik korupsi, kolusi, serta nepotisme yang sering melekat pada sistem manual.

Namun demikian, implementasi inovasi digital di tingkat daerah masih menghadapi berbagai kendala, mulai dari keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, hingga rendahnya literasi digital masyarakat. Dalam konteks inilah, Kabupaten Kepulauan Meranti sebagai daerah kepulauan yang sedang berkembang menjadi contoh menarik untuk dikaji, khususnya melalui penerapan Sistem Informasi Perizinan Online Terpadu (SEMPOLET) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Aplikasi SEMPOLET merupakan bentuk inovasi pelayanan publik berbasis keberanian yang bertujuan untuk mengoordinasikan proses perizinan, mempercepat layanan, dan memperkuat transparansi administrasi pemerintah daerah.

Secara teoritis, penelitian ini berlandaskan pada konsep inovasi pelayanan publik (Osborne & Brown, 2005), yang menekankan pada penciptaan metode dan mekanisme baru dalam memberikan layanan kepada masyarakat melalui kombinasi kreativitas antara kreativitas dan pemanfaatan teknologi. Inovasi publik dalam konteks digital tidak hanya menggantikan proses manual menjadi berani, tetapi juga mereformasi pola hubungan antara pemerintah dan masyarakat (pelayanan yang berpusat pada warga negara). Model ini melibatkan keterlibatan masyarakat sebagai pengguna aktif yang memiliki akses, kontrol, dan partisipasi dalam sistem pelayanan yang lebih terbuka.

Di sisi lain, literatur tentang *e-Government* (Indrajit, 2005; Rahayu, 2020) menjelaskan bahwa efektivitas penerapan sistem digital bergantung pada empat dimensi utama: efisiensi, kepercayaan, efisiensi, dan dukungan masyarakat. Efisiensi terkait kecepatan dan kemudahan prosedur; kepercayaan berhubungan dengan keamanan data dan kredibilitas sistem; menuntut kestabilan infrastruktur teknologi; sementara dukungan masyarakat menunjukkan keberhasilan penerapan sistem digital dalam kehidupan masyarakat. Beberapa penelitian sebelumnya menemukan bahwa inovasi digital di sektor publik sering terhambat oleh gangguan teknis, keterbatasan jaringan, serta resistensi sosial akibat kurangnya pemahaman teknologi di kalangan masyarakat lokal. Kesenjangan ini menjadi landasan penting untuk memahami bagaimana inovasi seperti SEMPOLET diimplementasikan di wilayah dengan kondisi geografis dan sosial yang beragam.

Penelitian ini bertujuan menjelaskan bagaimana inovasi pelayanan publik melalui aplikasi SEMPOLET di DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Meranti diterapkan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian ini berupaya memahami secara mendalam proses inovasi dari perspektif aparat pemerintah dan masyarakat. Pendekatan ini bersifat interpretatif karena fokus pada makna dan

pengalaman aktor-aktor yang terlibat dalam implementasi inovasi digital, bukan sekadar mengukur kinerja secara kuantitatif.

Konteks lokal Kabupaten Kepulauan Meranti menjadi relevan karena daerah ini menghadapi tantangan unik dalam pelayanan publik akibat kondisi geografis kepulauan, keterbatasan akses internet, serta disparitas kompetensi sumber daya manusia. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memiliki nilai akademis sebagai upaya memperkaya literatur tentang inovasi pelayanan publik daerah, tetapi juga bernilai praktis dalam memberikan rekomendasi kebijakan untuk memperkuat tata kelola pelayanan berbasis digital di wilayah perbatasan dan kepulauan.

Secara lebih luas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap teori pembangunan inovasi publik di era transformasi digital, sekaligus menjadi referensi bagi pemerintah daerah lain dalam mengembangkan sistem layanan berani yang inklusif, partisipatif, dan berkelanjutan. Hasil analisisnya diharapkan mampu memperjelas hubungan antara efektivitas teknologi, birokrasi perilaku, dan respon masyarakat terhadap inovasi pelayanan publik yang berbasis teknologi di Indonesia.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan desain kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus untuk memahami penerapan aplikasi SEMPOLET di DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Meranti. Data dikumpulkan pada Juli 2025 melalui wawancara semi terstruktur (n=6 informan: Kepala Dinas, dua admin, dan tiga pengguna masyarakat), observasi partisipatif, dan dokumentasi (situs, laporan, dan rekaman administrasi). Pemilihan informan dilakukan secara purposive untuk memperoleh perspektif operasional dan pengguna. Kriteria inklusi mencakup keterlibatan langsung dalam proses perizinan dan pengalaman menggunakan SEMPOLET; tidak ada kriteria eksklusi khusus selain ketidakhadiran.

Analisis data mengikuti siklus reduksi, display, verifikasi: transkripsi wawancara, pengkodean terbuka, pengelompokan tema, dan triangulasi antar sumber untuk memastikan kredibilitas. Prosedur analitik mencakup pembuatan matriks tematik dan penafsiran kontekstual terhadap indikator efisiensi, kepercayaan, efisiensi, dan dukungan masyarakat. Lokasi penelitian meliputi kantor DPMPTSP Meranti dan fasilitas kesehatan setempat. Etika penelitian dipenuhi dengan persetujuan informan dan jaminan data. Desain ini dipilih karena kemampuannya menjelaskan makna sosial di balik penerapan teknologi pelayanan publik secara mendalam dan kontekstual lokal.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Efisiensi Pelayanan Melalui Aplikasi SEMPOLET**

Penerapan inovasi digital dalam pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kepulauan Meranti ditandai dengan hadirnya aplikasi SEMPOLET (Sistem Informasi Perizinan Online Terpadu). Aplikasi ini dirancang untuk mengendalikan proses pengurusan izin, mengurangi beban birokrasi, serta meningkatkan kecepatan pelayanan administrasi.

Secara empiris, penerapan SEMPOLET menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam hal efisiensi waktu dan prosedur pelayanan. Sebelum digitalisasi, pemohon harus datang langsung ke kantor untuk menyerahkan berkas secara manual, yang membutuhkan waktu beberapa hari. Kini, dengan SEMPOLET, proses pengajuan dapat dilakukan secara berani hanya dalam satu hari kerja. Hal ini menunjukkan peningkatan produktivitas dan efektivitas pelayanan publik, sejalan dengan prinsip efisiensi menurut Sedarmayanti (2001), yaitu pencapaian hasil optimal dengan penggunaan sumber daya minimal.

Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan masih terdapat tantangan pada aspek sumber daya manusia . Jumlah pegawai yang mengelola sistem masih terbatas, sehingga pada jam padat permohonan, kecepatan pengiriman berkas menurun. Kondisi ini menegaskan bahwa transformasi digital tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan aparatur dalam mengelola layanan berbasis elektronik.

Selain itu, efisiensi sistem juga tercermin dari fitur-fitur utama SEMPOLET, seperti pendaftaran dan pengajuan izin secara bold, pembacaan status permohonan secara real time, serta notifikasi otomatis melalui email atau SMS. Fitur-fitur tersebut mempersingkat waktu tunggu dan meningkatkan transparansi proses administrasi. Dengan demikian, efisiensi SEMPOLET tidak hanya berdampak pada kecepatan pelayanan, tetapi juga pada peningkatan keterbukaan dan akuntabilitas birokrasi.

**Tabel 1**  
**Efek Penerapan Aplikasi SEMPOLET Berdasarkan Indikator Efisiensi**

Indikator	Sebelum SEMPOLET	Setelah SEMPOLET
Waktu pengurusan izin	3–5 hari kerja	1 hari kerja
Akses layanan	Tatap muka	Online & tatap muka
Transparansi	Terbatas	Pemantauan waktu nyata
Penggunaan SDM	Manual & banyak	Digital & diteliti
Efisiensi waktu kerja	Rendah	Meningkat signifikan

Sumber: Hasil Analisis Penulis, 2025

## 2. Kepercayaan (Trust) Pengguna terhadap Aplikasi SEMPOLET

Faktor kepercayaan (trust) merupakan aspek fundamental dalam penerapan sistem e-Government. Berdasarkan analisis hasil penelitian, pengguna memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap keamanan dan kredibilitas SEMPOLET. Hal ini disebabkan oleh dua faktor utama: pertama, sistem login yang bersifat pribadi dan aman; kedua, legitimasi lembaga pengembang yaitu Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) yang menjamin perlindungan data pribadi.

Kepercayaan publik terhadap SEMPOLET juga terbentuk karena adanya transparansi informasi pengguna dapat menjaga status perizinan secara langsung dan memperoleh pemberitahuan otomatis saat proses administrasi berubah tahap. Selain itu, pengguna menilai tampilan dan navigasi aplikasi yang mudah digunakan, menyerupai platform digital populer lainnya. Faktor kemiripan desain antarmuka ini turut meningkatkan persepsi sistem kebisingan karena pengguna merasa familiar dengan pengalaman digital yang ditawarkan.

Secara teoritis, temuan ini sejalan dengan pendapat Morgan dan Hunt (2016) yang menyatakan bahwa kepercayaan tumbuh dari rasa aman dan keyakinan bahwa pihak yang dipercaya memiliki niat baik serta kemampuan untuk memenuhi harapan pengguna. Oleh karena itu, aspek legitimasi institusi pemerintah menjadi kunci pembentuk kepercayaan publik terhadap sistem digital yang melibatkan data pribadi.

Selain aspek keamanan, dukungan petugas lapangan DPMPSTP juga berperan besar dalam memperkuat kepercayaan masyarakat. Masyarakat merasa terbantu karena staf siap memberikan panduan teknis dalam menggunakan aplikasi, terutama bagi pengguna yang kurang terbiasa dengan teknologi. Dengan demikian, kepercayaan terhadap SEMPOLET tidak hanya dibangun melalui sistem keamanan digital, tetapi juga melalui interaksi pelayanan publik yang responsif dan profesional.

### 3. Keandalan (Keandalan) Sistem Pelayanan

Dari indikator keandalan, SEMPOLET menunjukkan performa yang baik namun belum sepenuhnya optimal. Beberapa kendala teknis masih ditemukan, terutama terkait gangguan server yang menyebabkan keterlambatan pengiriman data. Pada jam-jam padat seperti pagi hari, aplikasi cenderung melambat karena tingginya jumlah pengguna yang mengakses secara bersamaan. Hal ini berdampak langsung terhadap kontinuitas layanan.

Kondisi tersebut menggambarkan bahwa keandalan sistem bergantung pada dua hal: kapasitas infrastruktur teknologi dan pemeliharaan server yang konsisten. Oleh karena itu, peningkatan sistem backend, pembaruan perangkat lunak, serta koordinasi rutin antara admin SEMPOLET dan Kominfo menjadi prioritas penting agar keandalan layanan dapat terjaga.

Meskipun demikian, secara keseluruhan, aplikasi ini tetap dinilai andal karena mampu menyediakan layanan administrasi yang terstruktur, terdata, dan dapat diakses kapan pun tanpa batasan lokasi. Penggunaan basis data digital juga mengurangi risiko kehilangan dokumen atau kesalahan input manual yang sering terjadi pada sistem konvensional.

### 4. Dukungan Masyarakat dan Faktor Pendukung Inovasi

Keberhasilan SEMPOLET tidak hanya ditentukan oleh teknologi dan aparatur, tetapi juga oleh dukungan masyarakat (citizen support) sebagai pengguna akhir sistem. Partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi ini menunjukkan kesadaran digital yang semakin meningkat di lingkungan lokal. Masyarakat merasa pelayanan menjadi lebih praktis, hemat waktu, dan transparan.

Namun demikian, masih ditemukan sebagian masyarakat yang belum familiar dengan sistem daring dan lebih memilih datang langsung ke kantor DPMPTSP. Hal ini menunjukkan perlunya sosialisasi dan edukasi digital yang lebih luas agar semua lapisan masyarakat dapat mengakses layanan dengan mudah. Pemerintah daerah perlu menyediakan pendampingan teknis dan pelatihan pengguna secara berkelanjutan, termasuk membuka saluran bantuan langsung di dalam aplikasi.

Faktor pendukung lain yang memperkuat inovasi ini meliputi:

- 1) Ketersediaan fasilitas teknologi yang memadai, seperti perangkat komputer, jaringan internet, dan infrastruktur server.
- 2) Dukungan kelembagaan yang kuat, baik dari internal DPMPTSP maupun koordinasi dengan Kominfo.
- 3) Komitmen pimpinan instansi dalam mengembangkan pelayanan publik berbasis digital dan memastikan sistem berjalan sesuai prinsip *tata kelola yang baik*.

**Tabel 2.**  
**Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Aplikasi SEMPOLET**

<b>Faktor Pendukung</b>	<b>Faktor Penghambat</b>
Fitur aplikasi mudah digunakan	Server terganggu pada jam padat
Fasilitas pelayanan memadai	Keterbatasan SDM IT
Dukungan antar penyelenggara	Minimnya kemampuan masyarakat dalam penggunaan aplikasi
Legitimasi Kominfo sebagai pengembang	Keterbatasan saluran komunikasi internal aplikasi

Sumber: Hasil Analisis Penulis, 2025

### 5. Sintesis Temuan

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi SEMPOLET telah membawa perubahan positif terhadap sistem pelayanan publik di Kabupaten Kepulauan Meranti. Efisiensi waktu dan prosedur meningkat, kepercayaan masyarakat terhadap

keamanan data terbangun, serta koordinasi internal antar penyelenggara semakin solid. Namun tantangan masih muncul dari sisi kehandalan teknis dan kesiapan masyarakat pengguna.

Untuk itu, penguatan infrastruktur digital, pelatihan sumber daya manusia, dan perluasan literasi digital masyarakat menjadi langkah penting guna memastikan keingintahuan inovasi ini. Penerapan SEMPOLET mencerminkan komitmen pemerintah daerah dalam membangun pelayanan publik yang efisien, transparan, akuntabel, dan adaptif terhadap perkembangan informasi teknologi.

## SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi Sistem Informasi Perizinan Online Terpadu (SEMPOLET) di DPMPSTSP Kabupaten Kepulauan Meranti telah menjadi langkah strategis dalam mewujudkan birokrasi yang efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hasil analisis menegaskan bahwa penerapan SEMPOLET meningkatkan kecepatan dan keterbukaan proses perizinan, memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital pemerintah, serta mendorong perubahan budaya kerja aparatur menuju sistem berbasis teknologi. Namun demikian, keberhasilan inovasi ini masih dibatasi oleh faktor teknis seperti gangguan server, keterbatasan sumber daya manusia, dan rendahnya literasi digital sebagian masyarakat pengguna.

Untuk pengembangan selanjutnya diperlukan penguatan kapasitas infrastruktur teknologi, pelatihan digital bagi aparatur dan masyarakat, serta sistem integrasi lintas instansi agar inovasi tidak berhenti pada tataran administratif, namun mampu membentuk ekosistem pelayanan publik digital yang berkelanjutan. Penelitian lanjutan disarankan untuk meninjau efektivitas SEMPOLET dari perspektif kuantitatif, khususnya pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan dan kinerja masyarakat birokrasi daerah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andi, M. Z. (2020). *Inovasi pelayanan publik berbasis e-government di era digitalisasi birokrasi*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8(2), 115–128. <https://doi.org/10.22212/jip.v8i2.2301>
- Ancok, D. (2012). *Psikologi kepemimpinan dan inovasi*. Yogyakarta: Kanisius.
- Baum, C., & Maio, A. D. (2010). *Gartner's four phases of e-government model*. *Government Research Bulletin*, 12(3), 1–10.
- Dasgupta, M., & Gupta, R. K. (2009). Innovation in organizations: A review of the role of organizational learning and knowledge management. *Global Business Review*, 10(2), 203–224. <https://doi.org/10.1177/097215090901000205>
- Damanpour, F., & Schneider, M. (2006). Phases of the adoption of innovation in organizations: Effects of environment, organization and top managers. *British Journal of Management*, 17(3), 215–236. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8551.2006.00498.x>
- Indrajit, R. E. (2005). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (2016). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20–38. <https://doi.org/10.1177/002224299405800302>

- Muluk, K. (2008). *Inovasi di sektor publik: Pengantar dan penerapan konsep dalam kebijakan publik*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Osborne, S. P., & Brown, K. (2005). Managing change and innovation in public service organizations. *Routledge*. <https://doi.org/10.4324/9780203302280>
- Rahayu, T., Juwono, T., & Rahmayanti, M. (2020). Implementasi e-government dalam peningkatan pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 7(3), 248–259. <https://doi.org/10.31219/osf.io/qk8w5>
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of innovations* (3rd ed.). New York: Free Press.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di sektor publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Widyastuti, R., & Khutsiyah, N. (2018). Reformasi pelayanan publik dan hambatan implementasi e-government di Indonesia. *Jurnal Birokrasi dan Tata Kelola*, 5(1), 33–45.