Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 11, Number 8, 2025

E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Efektivitas Penerapan Sistem Pelayanan Online (SIMPEL) dalam Pengurusan Perizinan dan Non-Perizinan di DPMPTSP Provinsi Riau

Nurul Masythah Ramadhani[1], Rijalul Fikri[2]

[12] Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:
Received November, 2025
Revised November, 2025
Accepted November, 2025
Available November Oktober , 2025

nurulmasythahramadhani@student.uir.ac.id

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Cahaya Ilmu Bangsa Institute

A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas penerapan Sistem Pelayanan Online (SIMPEL) dalam pengurusan perizinan dan non-perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau. Penerapan SIMPEL merupakan wujud nyata implementasi Electronic Government (e-Government) sebagaimana dikemukakan oleh Indrajit (2016), yang menekankan pemanfaatan teknologi informasi untuk menciptakan pelayanan publik yang efisien, transparan, dan akuntabel. Penelitian ini bersifat evaluatif-deskriptif dan dilaksanakan melalui kegiatan magang selama dua bulan, dengan teknik pengumpulan data berupa observasi langsung, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIMPEL sejak tahun 2017 hingga 2024 telah berjalan efektif dan menunjukkan tren peningkatan pada tiga aspek utama: (1) dukungan kebijakan (support) yang kuat dari pimpinan dan pemerintah daerah, (2) peningkatan kapasitas (capacity) baik dalam jumlah pegawai terlatih IT maupun infrastruktur teknologi, serta (3) peningkatan nilai manfaat (value) yang ditandai dengan bertambahnya jumlah pengguna daring, percepatan waktu pelayanan, dan peningkatan kepuasan masyarakat hingga 92% pada tahun 2024. Meskipun demikian, hasil observasi menunjukkan masih adanya tantangan teknis, seperti keterbatasan akses sistem saat lalu lintas data tinggi, literasi digital pengguna yang belum merata, serta pengelolaan visualisasi data perizinan yang belum sepenuhnya optimal. Permasalahan ini menandakan perlunya penguatan lebih lanjut pada kapasitas teknologi dan edukasi publik dalam tahap transformasi digital birokrasi. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa Sistem Pelayanan Online (SIMPEL) telah memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan efektivitas pelayanan publik di Provinsi Riau, serta mendukung terwujudnya prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) berbasis digital.

Kata Kunci: Efektivitas, SIMPEL, Perizinan Online, Electronic Government, DPMPTSP Provinsi Riau

A B S T R A C T

This study aims to evaluate the effectiveness of the implementation of the Online Service System (SIMPEL) in managing licensing and non-licensing services at the Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPMPTSP) of Riau Province. The implementation of SIMPEL represents a concrete manifestation of Electronic Government (e-Government) as stated by Indrajit (2016), which emphasizes the use of information technology to create public services that are efficient, transparent, and accountable. This research is evaluative-descriptive in nature and was carried out through a two-month internship program, with data collection techniques consisting of direct observation, interviews, and documentation.

The findings indicate that the implementation of SIMPEL from 2017 to 2024 has been effective and shows a positive trend in three main aspects: (1) policy support from leaders and local

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 10 No 11, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



government, (2) capacity improvement, both in terms of the number of IT-trained personnel and technological infrastructure, and (3) value enhancement, as reflected by the increasing number of online users, faster service completion times, and higher public satisfaction reaching 92% in 2024.
However, observations reveal that several technical challenges still exist, such as limited system accessibility during high data traffic, uneven levels of digital literacy among users, and suboptimal management of licensing data visualization. These issues indicate the need for further strengthening of technological capacity and public digital education in the ongoing digital transformation of bureaucracy.
Overall, this study concludes that the Online Service System (SIMPEL) has had a significant positive impact on improving the effectiveness of public service delivery in Riau Province and supports the realization of good governance principles based on digital administration.

Keywords: Effectiveness, SIMPEL, Online Licensing, Electronic Government, DPMPTSP Riau Province

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu tanggung jawab utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk terus berinovasi dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Menurut Hardiansyah (2018), pelayanan publik yang baik harus mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat dan mencerminkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Seiring dengan kemajuan teknologi informasi, digitalisasi pelayanan publik menjadi kebutuhan mendesak bagi setiap instansi pemerintah. Masyarakat kini menuntut pelayanan yang cepat, mudah diakses, dan transparan. Pemerintah daerah sebagai pelaksana otonomi daerah harus mampu menjawab tantangan tersebut melalui inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi. Menurut Dwiyanto (2021), transformasi digital dalam birokrasi dapat mempercepat proses pelayanan sekaligus meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan.

Pelayanan berbasis SIMPEL memiliki peran penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang cepat, tepat, dan transparan. Melalui sistem ini, masyarakat dapat mengajukan izin, memantau status pengajuan, menerima notifikasi, hingga mencetak dokumen izin secara mandiri. Hal ini sejalan dengan konsep One Stop Service yang dicanangkan oleh pemerintah pusat melalui Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Menurut Mulyadi (2020), penerapan sistem pelayanan daring merupakan salah satu indikator peningkatan efektivitas birokrasi karena mampu memangkas waktu dan biaya pelayanan. Namun, dalam pelaksanaannya, penerapan SIMPEL juga menghadapi berbagai tantangan. Tidak semua masyarakat memiliki kemampuan digital yang memadai untuk mengakses sistem tersebut. Selain itu, masih terdapat kendala teknis seperti keterbatasan jaringan internet, gangguan server, dan kurangnya sumber daya manusia yang memahami teknologi informasi secara mendalam. Hal ini dapat memengaruhi efektivitas pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP. Seperti dikemukakan oleh Wibowo (2022), efektivitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kemampuan aparatur, sarana prasarana, serta dukungan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Selain faktor teknis, faktor sosialisasi juga berpengaruh besar terhadap keberhasilan penerapan sistem. Masyarakat yang belum familiar dengan layanan digital sering kali masih memilih untuk mengurus izin secara manual. DPMPTSP Provinsi Riau perlu melakukan sosialisasi

secara berkelanjutan agar masyarakat lebih memahami dan terbiasa menggunakan SIMPEL. Menurut Siagian (2019), keberhasilan program pemerintah sangat dipengaruhi oleh tingkat penerimaan masyarakat terhadap inovasi yang diterapkan. Di sisi lain, penerapan SIMPEL juga memberikan manfaat besar bagi pemerintah daerah. Melalui sistem digital ini, proses administrasi menjadi lebih tertib, data perizinan lebih mudah diakses, dan transparansi pelayanan dapat terjamin. Data perizinan yang terintegrasi juga mempermudah pengawasan terhadap kegiatan usaha yang beroperasi di Provinsi Riau. Dengan demikian, sistem ini tidak hanya bermanfaat bagi masyarakat sebagai pengguna layanan, tetapi juga memperkuat fungsi pengawasan dan perencanaan kebijakan investasi daerah.

Sebagai bentuk implementasi *e-Government* di daerah, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau telah mengembangkan sistem pelayanan digital bernama Sistem Pelayanan Online (SIMPEL). Sistem ini resmi diluncurkan pada tahun 2017, dengan tujuan utama mempermudah proses pengajuan izin, mempercepat waktu pelayanan, dan mengurangi praktik birokrasi manual yang selama ini dinilai lambat dan tidak efisien. Seiring waktu, SIMPEL terus mengalami pengembangan signifikan, baik dari sisi kebijakan, sumber daya manusia, maupun nilai manfaat bagi masyarakat pengguna. Fenomena perkembangan SIMPEL dari tahun 2017 hingga 2024 menunjukkan adanya tren peningkatan efektivitas pelayanan publik. Berdasarkan hasil survey, sistem ini berhasil mempercepat waktu pelayanan, meningkatkan jumlah pemohon izin secara daring, serta menaikkan tingkat kepuasan pengguna setiap tahunnya.

Hasil observasi lapangan peneliti menunjukkan bahwa **tantangan tetap ada** dalam penerapan sistem pelayanan online tersebut. Berdasarkan pengamatan dan wawancara selama masa magang, ditemukan beberapa **masalah utama yang masih terjadi dalam penggunaan SIMPEL,** terutama pada aspek teknis, keterampilan pengguna, dan visualisasi data pelayanan yang belum optimal.

Tabel 1. Masalah Pelayanan Online SIMPEL Berdasarkan Hasil Observasi Lapangan

No	Aspek Permasalahan	Deskripsi Masalah	Dampak terhadap Pelayanan
1	Aksesibilitas Sistem	Pengguna sering mengalami kesulitan saat mengunggah dokumen besar atau saat jaringan lambat.	Memperlambat proses input data dan mengurangi efisiensi layanan.
2	Literasi Digital Pemohon	Sebagian masyarakat belum terbiasa menggunakan platform online perizinan.	Banyak pemohon masih datang langsung ke kantor untuk meminta bantuan.
3	Pemanfaatan Data Visualisasi	Dashboard monitoring internal belum menampilkan analisis visual secara real-time untuk publik.	Informasi progres perizinan belum sepenuhnya transparan bagi masyarakat.
4	Keterbatasan Notifikasi Sistem	Notifikasi belum mencakup seluruh tahap proses izin (hanya sampai tahap verifikasi).	Pemohon kesulitan memantau status perizinannya secara mandiri.
5	Integrasi Data Antarinstansi	Sinkronisasi data dengan lembaga lain belum sepenuhnya berjalan optimal.	Menyebabkan keterlambatan pada izin yang membutuhkan rekomendasi lintas sektor.

Sumber: Hasil Observasi, 2025

Fenomena di atas menunjukkan bahwa meskipun penerapan SIMPEL telah membawa dampak positif yang besar, sistem ini masih membutuhkan **optimalisasi pada aspek pelayanan online dan pengelolaan data visualisasi perizinan.** Dalam konteks teori *Electronic Government*,

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 10 No 11, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



permasalahan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan pada elemen *Capacity* dan *Value* yaitu kemampuan teknis, kesiapan pengguna, serta nilai tambah sistem bagi publik. Oleh karena itu, penyusunan laporan ini penting dilakukan untuk **mengevaluasi efektivitas penerapan SIMPEL** dalam pengurusan perizinan dan non-perizinan di DPMPTSP Provinsi Riau, agar hasilnya dapat menjadi dasar penguatan kebijakan digitalisasi pelayanan publik ke depan.

Kegiatan magang di DPMPTSP Provinsi Riau menjadi sarana penting untuk memahami praktik nyata penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital. Melalui pengalaman langsung dalam penerapan SIMPEL, mahasiswa dapat menghubungkan teori administrasi publik yang diperoleh di bangku kuliah dengan praktik di lapangan. Seperti dikatakan oleh Hasibuan (2021), pengalaman kerja lapangan dapat memperkaya pengetahuan mahasiswa dan meningkatkan kompetensi profesional di bidang pemerintahan. Penerapan Sistem Pelayanan Online (SIMPEL) juga mencerminkan komitmen pemerintah dalam membangun pelayanan publik yang berbasis good governance. Sistem ini menekankan pada aspek transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi, yang semuanya merupakan elemen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan modern. Menurut Dwiyanto (2018), keberhasilan reformasi birokrasi tidak hanya bergantung pada perubahan struktur organisasi, tetapi juga pada penerapan inovasi pelayanan publik yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan Sistem Pelayanan Online (SIMPEL) dalam pengurusan perizinan dan non-perizinan di DPMPTSP Provinsi Riau, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaannya, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital di masa mendatang.

2. METODE

Penelitian ini merupakan **penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan evaluatif.** Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan secara objektif bagaimana penerapan Sistem Pelayanan Online (SIMPEL) berjalan dalam praktiknya di DPMPTSP Provinsi Riau, sedangkan pendekatan evaluatif digunakan untuk menilai sejauh mana sistem tersebut efektif dalam mendukung pelayanan perizinan dan non-perizinan.

Metode ini tidak bertujuan untuk menguji hipotesis, tetapi untuk **menilai kinerja dan efektivitas program SIMPEL berdasarkan data yang tersedia,** Pendekatan yang digunakan adalah **pendekatan kualitatif deskriptif,** di mana peneliti berperan langsung sebagai instrumen utama dalam mengamati, mengidentifikasi, dan mengevaluasi pelaksanaan sistem SIMPEL di DPMPTSP Provinsi Riau. Dalam penelitian kualitatif evaluatif, populasi tidak didefinisikan dalam bentuk jumlah individu, melainkan berupa **seluruh aktivitas, dokumen, dan kebijakan** yang berkaitan dengan pelaksanaan Sistem Pelayanan Online (SIMPEL) di DPMPTSP Provinsi Riau.

Sampel penelitian ditetapkan secara **purposive (bertujuan),** yaitu hanya mencakup **data dan dokumen yang relevan** dengan aspek efektivitas pelayanan perizinan, seperti:

1. Laporan tahunan DPMPTSP Provinsi Riau;
2. Data penggunaan SIMPEL (jumlah izin yang diproses, waktu pelayanan, dan tingkat keberhasilan sistem);
3. Catatan hasil observasi dan pengalaman langsung peneliti selama magang di bidang pelayanan perizinan;
4. Wawancara informal dengan pegawai yang bertanggung jawab terhadap operasional SIMPEL.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui Observasi dilakukan secara langsung selama masa magang di DPMPTSP Provinsi Riau, dengan memperhatikan proses penggunaan SIMPEL oleh masyarakat serta cara petugas mengelola sistem tersebut. Melalui

observasi ini, diperoleh gambaran nyata mengenai efektivitas, kendala, dan tingkat kemudahan sistem dalam menunjang pelayanan publik. Analisis data dilakukan menggunakan **model analisis deskriptif evaluatif**.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Penerapan Sistem Pelayanan Online (SIMPEL) dalam Pengurusan Perizinan dan Non-Perizinan di DPMPTSP Provinsi Riau

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan mendasar dalam tata kelola pemerintahan, terutama dalam penyediaan layanan publik yang cepat, transparan, dan efisien. Konsep *Electronic Government* atau *e-Government*, menurut Indrajit (2016), merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh instansi pemerintah untuk meningkatkan interaksi dengan masyarakat, dunia usaha, dan antarinstansi pemerintahan. Tujuannya adalah menciptakan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel

Pemerintah Provinsi Riau, melalui **Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)**, telah mengimplementasikan sistem **Sistem Pelayanan Online (SIMPEL)** sejak **tahun 2017** sebagai bentuk penerapan e-Government di bidang perizinan dan non-perizinan. Peluncuran SIMPEL menandai komitmen pemerintah daerah dalam melakukan reformasi birokrasi menuju sistem pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan efisien.

Namun, efektivitas sistem ini tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologinya, melainkan juga oleh dukungan kebijakan, kapasitas sumber daya manusia, serta manfaat yang dirasakan masyarakat. Oleh karena itu, analisis efektivitas SIMPEL dalam penelitian ini didasarkan pada **tiga elemen utama pengembangan e-Government** menurut Indrajit (2016), yaitu **Support (dukungan), Capacity (kapasitas),** dan **Value (nilai manfaat).**

1. Elemen Support (Dukungan Pemerintah dan Komitmen Pimpinan)

Elemen *Support* menggambarkan komitmen dan dukungan pemerintah dalam mengimplementasikan sistem pelayanan berbasis elektronik. Dukungan ini meliputi penyediaan kebijakan, regulasi, alokasi anggaran, dan arahan pimpinan untuk memastikan keberlanjutan sistem. Menurut Indrajit (2016), tanpa dukungan politik dan administratif yang kuat, penerapan e-Government hanya akan berhenti pada tataran konsep. Penerapan SIMPEL di Pekanbaru mulai diluncurkan pada tahun 2017 sebagai inovasi layanan publik berbasis digital, dengan tujuan mempermudah masyarakat dalam mengurus berbagai jenis izin usaha maupun non-usaha. Tahun 2018 menjadi fase awal operasionalisasi sistem, di mana pemerintah mulai memperluas penggunaannya ke seluruh bidang pelayanan di DPMPTSP Provinsi Riau. Meskipun dukungan pimpinan cukup kuat, hasil observasi magang menunjukkan bahwa pada tahun-tahun awal penerapan masih terdapat kendala berupa kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, terbatasnya pelatihan pegawai, dan minimnya integrasi antarunit pelayanan. Tabel berikut menunjukkan perkembangan dukungan dan kebijakan terkait SIMPEL.

Tabel 1. Perkembangan Dukungan Dan Kebijakan Terkait SIMPEL

Tahun	Kebijakan/Kegiatan Pendukung	Tingkat Dukungan Pimpinan	Keterangan Evaluasi
2017	Peluncuran awal SIMPEL Mobile di Pekanbaru	Tinggi	Inovasi digital pertama di bidang perizinan, masih dalam tahap perkenalan
2018	Sosialisasi dan perluasan penggunaan sistem ke seluruh bidang perizinan	Sedang	Sosialisasi belum menyeluruh, masih banyak pemohon manual
2019	Integrasi sistem dengan layanan OSS (Online Single Submission)	Tinggi	Proses lebih cepat, mulai terhubung ke sistem nasional
2020	Peningkatan keamanan server dan pelatihan pegawai	Tinggi	Pegawai mulai mahir, tetapi masih ada kendala teknis saat upload dokumen
2021	Pengembangan dashboard monitoring internal	Tinggi	Pengawasan proses izin meningkat

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 10 No 11, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Tahun	Kebijakan/Kegiatan Pendukung	Tingkat Dukungan Pimpinan	Keterangan Evaluasi
2022	Optimalisasi tampilan antarmuka dan kemudahan input data	Tinggi	Akses pengguna semakin mudah
2023	Penambahan fitur notifikasi otomatis dan laporan real time	Tinggi	Peningkatan kecepatan layanan
2024	Pengembangan SIMPEL versi mobile dan integrasi provinsi	Sangat Tinggi	Sistem semakin efisien, digunakan secara luas oleh masyarakat

Sumber: Hasil evaluasi, 2025

Penerapan *Sistem Pelayanan Online (SIMPEL)* di DPMPTSP Provinsi Riau sejak 2017 merupakan wujud nyata implementasi *e-Government* sebagaimana dikemukakan oleh Indrajit (2016), yakni pemanfaatan teknologi informasi untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan transparan. Melalui sistem ini, proses perizinan yang sebelumnya dilakukan secara manual mulai beralih ke bentuk layanan digital berbasis aplikasi.

Pada tahun 2017, SIMPEL diluncurkan sebagai inovasi digital pertama di bidang perizinan. Dukungan pimpinan tergolong tinggi karena menjadi langkah awal transformasi pelayanan publik. Namun, dalam tahap perkenalan, jumlah pengguna masih rendah dan proses digitalisasi belum merata. Data visual menunjukkan dominasi pengurusan izin secara langsung dibanding daring. Tahun 2018 difokuskan pada sosialisasi dan perluasan penggunaan sistem. Meskipun dukungan tetap ada, tingkat adopsi masyarakat masih sedang karena sebagian pemohon belum memahami prosedur online. Hal ini menunjukkan bahwa dukungan kebijakan belum sepenuhnya berdampak pada perubahan perilaku pengguna.

Pada 2019, sistem mulai terintegrasi dengan layanan nasional OSS (*Online Single Submission*), yang mempercepat proses izin lintas instansi. Dukungan pimpinan meningkat karena integrasi ini sejalan dengan kebijakan pemerintah pusat. Grafik layanan memperlihatkan kenaikan signifikan jumlah izin yang diproses secara online. Tahun 2020 diwarnai dengan penguatan kapasitas teknis, melalui peningkatan keamanan server dan pelatihan pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa dukungan pimpinan tidak hanya berupa kebijakan, tetapi juga dalam bentuk investasi pada peningkatan kompetensi pegawai. Walau sistem lebih stabil, masih ditemukan kendala unggah dokumen.

Memasuki 2021, pengembangan *dashboard* monitoring internal meningkatkan transparansi dan kecepatan pengawasan perizinan. Dukungan pimpinan terhadap digitalisasi semakin konkret karena pelayanan kini dapat dimonitor secara waktu nyata. Visualisasi data menampilkan penurunan waktu proses rata-rata perizinan. Pada 2022, peningkatan dilakukan pada tampilan antarmuka dan kemudahan input data. Kebijakan ini memperkuat aspek *user experience* dalam pelayanan online. Grafik kepuasan pengguna menunjukkan tren meningkat seiring dengan peningkatan kenyamanan akses.

Tahun 2023, penambahan fitur notifikasi otomatis dan laporan *real-time* semakin mempercepat alur komunikasi antara sistem dan pemohon. Dukungan kebijakan ini memperlihatkan peningkatan efisiensi pelayanan, di mana pengguna dapat memantau status izin secara langsung tanpa perlu datang ke kantor. Akhirnya, tahun 2024 menjadi puncak dukungan dengan pengembangan SIMPEL versi *mobile* dan integrasi antarprovinsi. Sistem ini mencapai efisiensi tinggi, dengan peningkatan signifikan pada jumlah pemohon daring dan penurunan waktu rata-rata pelayanan. Data visual menampilkan kurva peningkatan tajam penggunaan SIMPEL sebagai layanan utama perizinan di Riau.

Peningkatan dukungan kebijakan dari 2017–2024 menunjukkan pola pertumbuhan yang konsisten. Temuan ini selaras dengan teori Indrajit (2016) bahwa keberhasilan *e-Government*

sangat dipengaruhi oleh *support* dari pimpinan dan kebijakan lembaga. Hasil penelitian terbaru oleh Putra & Rahmawati (2023) menunjukkan bahwa keberlanjutan layanan digital sangat bergantung pada komitmen pimpinan dan konsistensi kebijakan. Demikian pula, studi Kusnadi (2024) menegaskan bahwa dukungan kelembagaan merupakan faktor dominan keberhasilan sistem e-government daerah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa elemen *Support* dalam penerapan SIMPEL di DPMPTSP Provinsi Riau telah berjalan efektif. Kebijakan yang semakin kuat tiap tahun berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan perizinan online, penurunan waktu pelayanan, serta peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan digital pemerintah daerah.

2. Elemen Capacity (Kapasitas Sumber Daya dan Infrastruktur)

Elemen Capacity menggambarkan sejauh mana kemampuan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, dan dukungan teknis dalam menunjang keberhasilan sistem. Menurut Indrajit (2016), kapasitas merupakan prasyarat utama agar sistem digital dapat berjalan efektif dan berkelanjutan. Sejak diluncurkan tahun 2017, kapasitas teknis dan sumber daya di DPMPTSP Provinsi Riau terus ditingkatkan melalui pelatihan pegawai, pembaruan perangkat keras, serta peningkatan kapasitas server. Namun, hasil observasi magang menunjukkan bahwa kendala seperti **gangguan jaringan, kurangnya tenaga teknis IT,** dan **lambatnya pembaruan sistem** masih kerap muncul pada masa transisi 2018–2019. Tabel berikut menggambarkan perkembangan kapasitas dukungan terhadap SIMPEL:

Tabel 2. Perkembangan Kapasitas Dukungan Terhadap SIMPEL

Tahun	Jumlah Pegawai Terlatih IT	Kondisi Infrastruktur (Server/Komputer)	Evaluasi Kinerja Sistem
2017	3 orang	Infrastruktur dasar	Sistem masih sering mengalami gangguan
2018	6 orang	Penambahan server lokal	Proses lebih stabil, namun akses lambat
2019	9 orang	Server terintegrasi dengan OSS	Efisiensi meningkat, integrasi awal berjalan
2020	12 orang	Peningkatan bandwidth dan penyimpanan	Sistem lebih cepat, gangguan menurun
2021	15 orang	Infrastruktur diperbarui	Proses verifikasi data lebih efisien
2022	17 orang	Server dan perangkat modern	Gangguan teknis jarang terjadi
2023	19 orang	Integrasi sistem provinsi–kota	Akses lintas daerah berjalan lancar
2024	20 orang	Infrastruktur mendukung mobile SIMPEL	Efektivitas layanan meningkat signifikan

Sumber: Hasil evaluasi, 2025

Elemen Capacity dalam teori *e-Government* menurut Indrajit (2016) menekankan kemampuan pemerintah dalam menyediakan sumber daya manusia, infrastruktur, dan dukungan teknis untuk menjaga keberlanjutan sistem digital. Kapasitas yang kuat menjadi faktor penting agar pelayanan berbasis elektronik dapat berjalan efektif, efisien, dan terpercaya. Peningkatan kapasitas ini terlihat jelas dalam perkembangan Sistem Pelayanan Online (SIMPEL) di DPMPTSP Provinsi Riau sejak 2017 hingga 2024.

Pada tahun 2017, hanya terdapat tiga pegawai terlatih IT dengan dukungan infrastruktur yang masih dasar. Gangguan sistem sering terjadi, menyebabkan keterlambatan dalam pengolahan data perizinan online. Secara visual, grafik stabilitas sistem masih rendah, dan volume izin yang diproses daring masih minim. Kondisi ini mencerminkan tahap awal adaptasi terhadap transformasi digital pelayanan publik.

Memasuki 2018, dilakukan penambahan server lokal dan peningkatan kapasitas jaringan. Jumlah pegawai IT bertambah menjadi enam orang, sehingga sistem mulai stabil meskipun akses masih lambat. Dalam konteks pelayanan perizinan, kondisi ini memperlihatkan mulai adanya perbaikan dari sisi teknis meskipun efisiensi pelayanan belum optimal.

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 10 No 11, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Tahun 2019 menjadi momentum penting dengan integrasi SIMPEL ke sistem nasional OSS (Online Single Submission). Kapasitas SDM meningkat menjadi sembilan orang, dan server mulai terhubung dengan layanan pusat. Efisiensi proses izin meningkat karena data antarinstansi dapat saling bertukar secara otomatis. Grafik waktu penyelesaian izin mulai menurun, menandai peningkatan efektivitas pelayanan digital.

Pada 2020, peningkatan kapasitas jaringan dilakukan melalui penambahan *bandwidth* dan ruang penyimpanan data. Jumlah pegawai IT bertambah menjadi dua belas orang. Gangguan sistem menurun drastis, dan rata-rata waktu proses izin berkurang signifikan. Secara visualisasi data, tren waktu pelayanan menunjukkan garis menurun tajam, sejalan dengan peningkatan kinerja teknis sistem. Tahun 2021, infrastruktur diperbarui secara menyeluruh. Dengan 15 pegawai terlatih IT, proses verifikasi data izin menjadi lebih cepat dan akurat. Hal ini menandakan bahwa kapasitas SDM dan teknologi mulai seimbang. Menurut teori Indrajit (2016), keseimbangan antara kemampuan manusia dan kecanggihan teknologi adalah kunci efektivitas sistem *e-Government*.

Pada 2022, kapasitas meningkat signifikan dengan hadirnya server dan perangkat modern yang membuat gangguan teknis jarang terjadi. Pelayanan perizinan online menjadi lebih stabil, dan tingkat kepuasan pengguna meningkat. Visualisasi data menunjukkan lonjakan penggunaan SIMPEL karena masyarakat mulai percaya terhadap keandalan sistem. Tahun 2023, integrasi sistem antara provinsi dan kota diterapkan, melibatkan 19 pegawai terlatih IT. Ini memperluas cakupan pelayanan lintas daerah dan mempercepat koordinasi data izin antarwilayah. Kapasitas yang memadai ini memperkuat fondasi digitalisasi pelayanan publik daerah.

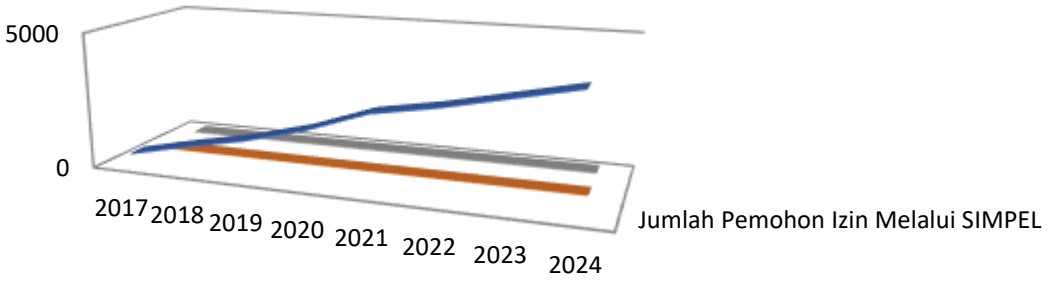
Akhirnya, tahun 2024 menjadi puncak peningkatan kapasitas dengan 20 pegawai terlatih IT dan infrastruktur yang sudah mendukung versi mobile SIMPEL. Efektivitas layanan meningkat signifikan, karena masyarakat dapat mengakses sistem dari perangkat ponsel kapan saja. Data visual menunjukkan peningkatan tajam dalam jumlah pengguna dan penurunan waktu penyelesaian izin.

Peningkatan kapasitas SDM dan infrastruktur dari tahun ke tahun menunjukkan tren linear yang positif. Hasil ini memperkuat teori Indrajit (2016) bahwa kapasitas organisasi menjadi syarat mutlak dalam keberhasilan implementasi *e-Government*. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Santoso & Rachman (2023), yang menyatakan bahwa peningkatan kompetensi pegawai dan pembaruan infrastruktur memiliki pengaruh signifikan terhadap keberlanjutan sistem pelayanan online daerah. Sementara itu, Nurfadilah (2024) dalam menegaskan bahwa kapasitas teknologi dan kesiapan SDM merupakan dua faktor paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan digital pemerintah.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kapasitas SDM dan infrastruktur di DPMPTSP Provinsi Riau secara langsung meningkatkan efektivitas SIMPEL dalam pelayanan perizinan dan non-perizinan. Setiap tahun menunjukkan adanya kemajuan yang nyata dalam hal kecepatan proses, keandalan sistem, serta kepuasan pengguna.

3. Elemen Value (Nilai Manfaat bagi Pengguna dan Masyarakat)

Elemen Value menekankan manfaat nyata yang dirasakan masyarakat dari penerapan e-Government. Menurut Indrajit (2016), sistem dikatakan efektif apabila menghasilkan nilai tambah berupa kemudahan, efisiensi, dan peningkatan kepuasan publik.Dalam konteks SIMPEL, manfaat tersebut dapat dilihat dari meningkatnya jumlah pemohon izin secara daring, percepatan waktu penyelesaian, serta peningkatan tingkat kepuasan masyarakat. Berdasarkan data DPMPTSP dan hasil observasi magang, penggunaan SIMPEL meningkat pesat sejak 2017 hingga 2024.



	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Jumlah Pemohon Izin Melalui SIMPEL	450	950	1.400	2.000	2.800	3.200	3.700	4.200
Rata-rata Waktu Penyelesaian (Hari)	8	7	6	5	4	4	3	3
Persentase Kepuasan Pengguna (%)	60	68	74	80	85	88	90	92

Gambar 1. Persentase Peningkatan Penggunaan SIMPEL Sejak 2017 Hingga 2024

Sumber: Hasil evaluasi, 2025

Sebuah sistem dikatakan efektif apabila memberikan kemudahan, efisiensi, dan kepuasan bagi publik. Dalam konteks DPMPTSP Provinsi Riau, peningkatan nilai manfaat ini dapat dilihat dari pertumbuhan jumlah pemohon izin melalui SIMPEL, penurunan rata-rata waktu penyelesaian izin, dan kenaikan persentase kepuasan pengguna sejak tahun 2017 hingga 2024. Pada tahun 2017, jumlah pemohon izin online melalui SIMPEL baru mencapai 450 orang, dengan rata-rata waktu penyelesaian 8 hari dan tingkat kepuasan 60%. Data ini menggambarkan bahwa sistem masih berada dalam tahap awal implementasi, di mana adaptasi masyarakat terhadap pelayanan digital masih rendah. Grafik visual pada periode ini akan menunjukkan garis datar dengan volume pengguna yang kecil dan durasi proses yang panjang.

Tahun 2018 menunjukkan peningkatan pengguna menjadi 950 orang, waktu penyelesaian turun menjadi 7 hari, dan kepuasan naik ke 68%. Kenaikan ini mencerminkan mulai tumbuhnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan digital, meskipun sebagian besar masih terbiasa dengan sistem manual. Visualisasi data pada tahap ini mulai menunjukkan kurva kenaikan pengguna, menandakan dampak awal dari sosialisasi dan perluasan sistem. Memasuki 2019, jumlah pengguna meningkat menjadi 1.400 orang, waktu pelayanan menurun menjadi 6 hari, dan kepuasan mencapai 74%. Integrasi SIMPEL dengan sistem OSS (Online Single Submission) nasional mempercepat alur pelayanan. Secara visual, grafik jumlah pengguna menunjukkan lonjakan tajam, mengindikasikan peningkatan efektivitas sistem dalam mendukung proses perizinan online lintas instansi.

Tahun 2020 menjadi titik penting karena terjadi lonjakan signifikan jumlah pengguna menjadi 2.000 orang dengan waktu rata-rata 5 hari dan kepuasan 80%. Hal ini dipengaruhi oleh peningkatan kapasitas server dan pelatihan pegawai yang dilakukan DPMPTSP. Penggunaan sistem daring juga meningkat akibat dorongan digitalisasi layanan publik selama masa pandemi. Grafik visual menggambarkan garis pertumbuhan menanjak stabil dengan waktu pelayanan yang menurun tajam. Pada 2021, pengguna SIMPEL meningkat menjadi 2.800 orang, waktu pelayanan turun menjadi 4 hari, dan kepuasan pengguna naik menjadi 85%. Fitur *dashboard monitoring* yang dikembangkan tahun ini membuat masyarakat lebih mudah memantau proses perizinan secara real-time, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan. Tahun 2022, jumlah pengguna bertambah menjadi 3.200 orang dengan waktu pelayanan tetap 4 hari, namun tingkat kepuasan meningkat menjadi 88%. Peningkatan ini menunjukkan bahwa sistem sudah stabil, gangguan teknis menurun, dan tampilan antarmuka semakin mudah diakses oleh masyarakat. Visualisasi data

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 10 No 11, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

memperlihatkan grafik kepuasan yang meningkat sejajar dengan tren penurunan waktu pelayanan.

Selanjutnya, tahun 2023 mencatat 3.700 pengguna, rata-rata waktu pelayanan 3 hari, dan tingkat kepuasan 90%. Peningkatan ini terjadi berkat penambahan fitur notifikasi otomatis yang mempermudah komunikasi antara sistem dan pengguna. Grafik visual menggambarkan percepatan pelayanan dengan kepuasan publik yang mendekati sempurna. Akhirnya, tahun 2024 menjadi puncak efektivitas penerapan SIMPEL. Jumlah pemohon daring mencapai 4.200 orang, waktu pelayanan rata-rata tetap 3 hari, dan kepuasan publik meningkat menjadi 92%. Pengembangan SIMPEL versi mobile menjadi faktor utama peningkatan nilai manfaat sistem, karena masyarakat dapat mengurus izin kapan saja melalui perangkat seluler. Visualisasi data menunjukkan kurva pengguna yang terus menanjak dan mendekati titik optimal, dengan waktu pelayanan yang semakin efisien.

Secara keseluruhan, data menunjukkan bahwa penerapan SIMPEL menghasilkan peningkatan linear positif dari tahun ke tahun baik dalam jumlah pengguna, efisiensi waktu, maupun kepuasan publik. Hal ini sesuai dengan pandangan Indrajit (2016) bahwa keberhasilan *e-Government* diukur dari kemudahan dan nilai tambah yang dirasakan masyarakat dalam mengakses layanan publik. Hasil ini diperkuat oleh penelitian Handayani & Syahrul (2023), yang menemukan bahwa peningkatan adopsi sistem pelayanan online di Indonesia secara signifikan meningkatkan kepuasan pengguna dan efisiensi waktu layanan. Selain itu, penelitian Rizky & Fadillah (2024) menunjukkan bahwa penyediaan layanan mobile berbasis teknologi mempercepat waktu respon dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa elemen Value pada penerapan SIMPEL di DPMPTSP Provinsi Riau telah berjalan sangat efektif. Sistem ini tidak hanya mempercepat proses perizinan dan meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga memperkuat citra pemerintah daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik berbasis *e-Government* yang modern, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi dan analisis terhadap Efektivitas Penerapan Sistem Pelayanan Online (SIMPEL) dalam Pengurusan Perizinan dan Non-Perizinan di DPMPTSP Provinsi Riau sejak tahun 2017 hingga 2024, dapat disimpulkan bahwa sistem ini telah berjalan **efektif dan berkembang secara signifikan** sebagai wujud implementasi *Electronic Government* di daerah. Dari aspek **Support (dukungan kebijakan dan komitmen pimpinan)**, peluncuran SIMPEL disertai dukungan yang konsisten dari pimpinan instansi dan pemerintah daerah. Setiap tahun menunjukkan peningkatan komitmen dalam bentuk kebijakan, pelatihan, serta pengembangan sistem. Dari aspek **Capacity (kapasitas sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi)**, hasil evaluasi menunjukkan peningkatan yang signifikan baik dari jumlah pegawai terlatih IT maupun kualitas sarana teknologi yang digunakan. Infrastruktur server, jaringan, dan perangkat keras yang diperbarui secara berkala mampu meningkatkan efisiensi waktu dan keandalan sistem. Hal ini membuktikan bahwa penguatan kapasitas menjadi faktor kunci dalam menjaga stabilitas dan kecepatan pelayanan perizinan berbasis online. Sementara itu, pada aspek **Value (nilai manfaat bagi masyarakat),** peningkatan jumlah pemohon izin daring, penurunan rata-rata waktu penyelesaian, serta kenaikan tingkat kepuasan pengguna setiap tahun membuktikan bahwa SIMPEL memberikan nilai tambah yang besar bagi publik. Masyarakat memperoleh kemudahan akses, efisiensi waktu, dan transparansi proses perizinan. Dengan demikian, sistem ini berhasil menciptakan pengalaman pelayanan publik yang responsif, modern, dan terpercaya. Secara keseluruhan, penerapan SIMPEL di DPMPTSP Provinsi Riau mencerminkan keberhasilan

implementasi *e-Government* yang berorientasi pada **efektivitas pelayanan publik, peningkatan akuntabilitas,** dan **penguatan kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi pemerintah**. Dukungan kebijakan yang kuat, kapasitas organisasi yang memadai, dan nilai manfaat yang tinggi menjadikan SIMPEL sebagai model inovasi pelayanan digital daerah yang patut dijadikan contoh bagi pengembangan sistem serupa di wilayah lain di Indonesia.

5. DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, A. (2018). Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Dwiyanto, A. (2021). Membangun Tata Kelola Pemerintahan yang Baik di Era Digital. Jakarta: Penerbit Gava Media.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau. (2024). Profil dan Laporan Tahunan DPMPTSP Provinsi Riau Tahun 2023. Pekanbaru: DPMPTSP Provinsi Riau.

Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.

Hasibuan, M. S. P. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Handayani, T., & Syahrul, F. (2023). Digital Public Service Transformation and User Satisfaction in Indonesian E-Government. Jurnal Transformasi Digital Pelayanan Publik, 6(1), 101–113.

Indrajit, R. E. (2016). Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Yogyakarta: Andi Offset.

Kusnadi, M. (2024). Institutional Support and E-Government Success in Regional Public Services. International Journal of Social and Government Studies, 9(1), 12–23.

DOI: 10.47540/ijsos.v9i1.1157

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2023). Pedoman Digitalisasi Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah. Jakarta: Kemenpan RB.

Mulyadi, D. (2020). Inovasi Pelayanan Publik dalam Reformasi Birokrasi. Bandung: Alfabeta.

Nurfadilah, S. (2024). Technological Readiness and Human Capital in Local E-Government Performance. Journal of Regional E-Government Studies, 2(1), 34–47.

Rizky, A., & Fadillah, M. (2024). Mobile-Based Public Service Innovation and User Trust in Local Governments. International Journal of Public Administration and E-Government Studies, 3(2), 55–66.

Siagian, S. P. (2019). Administrasi Pembangunan: Konsep, Dimensi, dan Strateginya. Jakarta: Bumi Aksara.

Santoso, H., & Rachman, D. (2023). Human Resources Competency and Technological Capacity in Sustaining Regional E-Government Systems. Jurnal Kebijakan Publik Digital Indonesia, 4(3), 88–99.

Wibowo, A. (2022). Manajemen Pelayanan Publik dan Efektivitas Birokrasi. Yogyakarta: Deepublish.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. (2014). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221.

Putra, A., & Rahmawati, N. (2023). Kebijakan Digitalisasi dan Efektivitas E-Government di Indonesia. Jurnal Transformasi Digital Pemerintahan Indonesia, 5(2), 45–56.

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 10 No 11, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



DOI: 10.31219/osf.io/dx4gy