

SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI
SALAM-RINDU (SISTEM APLIKASI LAYANAN MUDAH
PERIZINAN TERPADU) DI DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

KOTA BANJARMASIN

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Administrasi Publik**



Fathur Rahman

NIM. 2010411110010

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI SALAM-RINDU (SISTEM APLIKASI LAYANAN MUDAH PERIZINAN TERPADU) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : Fathur Rahman NIM : 2010411110010
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal: 25 Juni 2024
- C. Tim Penguji

a. Ketua

(Avela Dewi, S.Sos., M.Si)

NIP. 197506161999032002

(.....)

b. Sekretaris

(Dr. H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si)

NIP. 197706012002121001

(.....)

c. Anggota

(Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc)

NIP. 198210022005012002

(.....)

Mengetahui

Dekan FISIP ULM



Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si

NIP. 197301221998021001

Banjarmasin, 8 Juli 2024

Koordinator Program Studi

Administrasi Publik

Avela Dewi, S.Sos., M.Si

NIP. 197506161999032002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basy Banjarماسin 70123
Telepon (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Selasa tanggal Dua Puluh Lima bulan Juni tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 3002 /UN8.1.13/KP.10.00/2024 tanggal 14 Juni 2024 untuk menguji skripsi :

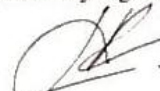
Nama : Fathur Rahman
NIM : 2010411110010
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SALAM-RINDU
(Sistem Aplikasi Layanan Mudah Perizinan Terpadu) Di
Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kota Banjarmasin
Tempat Ujian : Ruang Rapat Lt.3 Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 10.00 Wita s/d selesai
Nilai : 83 / A
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~


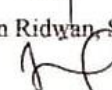
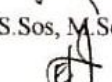
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 25 Juni 2024

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,


Fathur Rahman

1. Ketua : Avela Dewi, S.Sos, M.Si
()
2. Sekretaris : H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si
()
3. Anggota : Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc
()

Mengetahui/membenarkan :
a.n. Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP 197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fathur Rahman
Tempat/Tanggal Lahir : Hulu Sungai Tengah, 17 Maret 2002
NIM : 2010411110010
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Desa Guha, Kecamatan Labuan Amas Selatan,
Kabupaten Hulu Sungai Tengah, Kalimantan Selatan.

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang termuat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/pemalsuan pada bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun, juga untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 26 Juni 2024
Mahasiswa yang bersangkutan,



Fathur Rahman
NIM. 2010411110010

ABSTRAK

Fathur Rahman. 2010411110010, 2024. Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SALAM-RINDU (Sistem Aplikasi Layanan Mudah Perizinan Terpadu) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin. Dibawah bimbingan Avela Dewi.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 menjelaskan terkait kriteria pembinaan inovasi pelayanan pada Pasal 3 yaitu inovasi harus memiliki pembaruan, efektif, bermanfaat, mudah disebar, dan berkelanjutan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banjarmasin menciptakan salah satu inovasi pelayanan publik melalui aplikasi SALAM-RINDU (Sistem Layanan Mudah Perizinan Terpadu) guna mempermudah untuk pengurusan perizinan di luar dari OSS (*Online Single Submission*). Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui inovasi aplikasi SALAM-RINDU yang dilaksanakan oleh DPMPTSP Kota Banjarmasin serta mengetahui faktor penghambat dari inovasi tersebut.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif untuk memahami fenomena sosial secara holistik dengan tipe deskriptif. proses penelitian yang dilakukan dengan mengamati, mengumpulkan dan kemudian menganalisis data yang sifatnya deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Kemudian teknis analisis datanya menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan aplikasi SALAM-RINDU, telah membantu mempermudah dan mengefisienkan proses perizinan yang sebelumnya manual, khususnya di bidang kesehatan. Berdasarkan lima indikator inovasi pelayanan dari Rogers—*relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *triability*, dan *observability*—menunjukkan bahwa inovasi ini berjalan baik. *Relative advantage* terlihat dari fleksibilitas waktu pelayanan, *compatibility* masih memerlukan penyempurnaan informasi persyaratan, *complexity* tanpa kerumitan, *triability* mendapat respon positif masyarakat, dan *observability* terlihat dari kemudahan penggunaan aplikasi. Namun, hambatan seperti kesulitan pengguna dalam mengunggah berkas dan gangguan jaringan tetap ada. Penelitian ini menyarankan peningkatan aplikasi dalam bentuk *mobile* atau *desktop*, serta penyediaan dasar hukum dan panduan tertulis untuk memudahkan pengguna. Peneliti lain disarankan untuk mengkaji lebih banyak sumber dan referensi terkait inovasi pelayanan publik guna menghasilkan penelitian yang lebih baik dan komprehensif.

Kata Kunci: *Inovasi Pelayanan, SALAM-RINDU aplikasi, Perizinan, Banjarmasin*

ABSTRACT

Fathur Rahman. 2010411110010, 2024. Public Service Innovation through the SALAM-RINDU Application (Sistem Layanan Mudah Perizinan Terpadu) in the Investment and One-Stop Service Office of Banjarmasin City. Guided by Avela Dewi.

Regulation of the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 91 of 2021 explains the criteria for fostering service innovation in Article 3, stating that innovations must be novel, effective, beneficial, easily disseminated, and sustainable. The Investment and One-Stop Integrated Service Agency (DPMPTSP) of Banjarmasin City has created a public service innovation through the SALAM-RINDU (Integrated Easy Licensing Service System) application to facilitate licensing processes outside of the OSS (Online Single Submission) system. This study aims to evaluate the SALAM-RINDU application innovation implemented by DPMPTSP Banjarmasin City and identify the inhibiting factors of this innovation.

The research employs a qualitative method to understand social phenomena holistically with a descriptive type. The research process involves observing, collecting, and then analyzing descriptive data. Data collection was conducted through interviews, observations, and documentation. The data analysis technique includes data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The results of this study indicate that the SALAM-RINDU application has facilitated and streamlined the previously manual licensing process, particularly in the health sector. Based on Rogers' five service innovation indicators—relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability—the innovation is performing well. Relative advantage is seen in the flexibility of service time, compatibility still requires improvement in information requirements, complexity is free from complications, trialability receives positive community responses, and observability is evident from the ease of using the application. However, obstacles such as user difficulties in uploading files and network disruptions remain. This study suggests enhancing the application in mobile or desktop form and providing legal foundations and written guidelines to facilitate users. Future researchers are advised to explore more sources and references related to public service innovation to produce better and more comprehensive studies.

Keywords: Service Innovation, SALAM-RINDU Application, Licensing, Banjarmasin

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SALAM-RINDU (Sistem Aplikasi Layanan Mudah Perizinan Terpadu) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada studi (S1) program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Kami menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Skripsi ini telah disusun dengan usaha seoptimal dan semaksimal mungkin, serta bantuan dari berbagai sumber referensi. Untuk itu penulis menyampaikan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi langsung, maupun tidak langsung dalam pembuatan karya tulis ini. Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat dan juga sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi.

4. Bapak Dr. H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si selaku Penguji 1 penulis yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta saran yang membangun sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Ibu Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc selaku Penguji 2 penulis yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta saran yang membangun sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh Dosen Pengajar Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu dan bimbingan saat perkuliahan.
7. Seluruh Pegawai Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin, Kepala Bidang Program, Pengelolaan Data dan Informasi, Kepala Bidang Penyelenggara Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data-data dan informasi yang digunakan untuk penyelesaian skripsi ini.
8. Kedua orang tua dan adik penulis, sebagai pendorong dan motivator utama bagi penulis dalam penyelesaian Skripsi ini.
9. Semua teman-teman yang namanya tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan.
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif. Akhir kata, diharapkan saran yang membangun dari para pembaca untuk kesempurnaan skripsi ini.

Banjarmasin, 25 Juni 2024

Penulis,

Fathur Rahman

2010411110010

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Konsep Teoritis.....	14
2.2.1 Pelayanan Publik.....	14
2.2.2 Inovasi Sektor Publik.....	26
2.2.3 <i>E-Government</i>	30
2.2.4 Pelayanan Perizinan	35
2.3 Kerangka Berpikir.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Pendekatan Penelitian	41
3.2 Tipe Penelitian	42
3.3 Lokasi Penelitian.....	42
3.4 Sumber Data dan Instrumen.....	43
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.6 Pengolahan Data	46
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	50

4.1	Gambaran Umum Penelitian.....	50
4.1.1	Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin.....	50
4.1.2	Profil Aplikasi SALAM-RINDU (Sistem Aplikasi Layanan Mudah Perizinan Terpadu).....	57
4.2	Uraian Temuan Penelitian.....	59
4.2.1	Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SALAM-RINDU (Sistem Aplikasi Layanan Mudah Perizinan Terpadu) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin.....	59
4.2.2	Faktor Penghambat Inovasi pada Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SALAM-RINDU (Sistem Aplikasi Layanan Mudah Perizinan Terpadu) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin	73
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....		78
5.1	Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SALAM-RINDU (Sistem Aplikasi Layanan Mudah Perizinan Terpadu) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin	78
5.1.1	Relative Advantage atau Keuntungan Relatif	79
5.1.2	Compability atau Kesesuaian.....	81
5.1.3	Complexity atau Kerumitan	82
5.1.4	Trialability atau Kemungkinan Dicoba.....	83
5.1.5	Observability atau Kemudahan Diamati	84
5.2	Faktor Penghambat Inovasi pada Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SALAM-RINDU (Sistem Aplikasi Layanan Mudah Perizinan Terpadu) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin.....	86
BAB VI PENUTUP		90
6.1	Kesimpulan	90
6.2	Saran	91
6.2.1	Bagi Instansi.....	91
6.2.2	Bagi Peneliti Lain.....	92
DAFTAR PUSTAKA		93
LAMPIRAN.....		96

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Realisasi Perizinan Bidang C (Kesehatan) Tahun 2024.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	44
Tabel 4.1 Perizinan Kesehatan Bulan Mei-Desember 2023.....	68
Tabel 4.2 Perizinan Kesehatan Bulan Januari-Mei 2024.....	70
Tabel 4.1 Matriks Analisis Hasil Penelitian.....	75
Tabel 5.1 Perbedaan sebelum dan sesudah adanya inovasi SALAM-RINDU.....	80
Tabel 5.2 Matriks Analisis Pembahasan.....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Aplikasi SALAM RINDU.....	5
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	40
Gambar 4.1 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Banjarmasin.....	52
Gambar 4.2 Pendaftaran Akun Aplikasi SALAM-RINDU.....	61
Gambar 4.3 Total Perizinan yang Telah Diproses pada Aplikasi SALAM- RINDU.....	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	97
Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian.....	101