

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu bentuk upaya pemerintah pusat dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya pemerintah berkewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat (Syafriyani & Zaituna, 2018). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa yang dilakukan oleh pemerintah sebagai bentuk upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan hukum dan undang-undang yang berlaku. Artinya, pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar seluruh warga negaranya.

Implementasi otonomi daerah dapat mendorong pemerintah dalam memberikan pelayanan publik dengan memahami tuntutan masyarakat daerahnya, memahami prosedur dan peraturan yang ditetapkan serta mengutamakan kepentingan masyarakat (Rusmanjaya, 2021). Seiring dengan implementasi otonomi daerah, pemerintah menghadapi tantangan yang semakin kompleks dalam memberikan pelayanan publik. Masih banyak ditemukan keluhan dari masyarakat yang melakukan pengaduan terhadap instansi terkait bahwa kualitas pelayanan perlu ditingkatkan (Oktaviana, 2018). Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas dengan prosedur yang jelas, waktu ringkas, dan biaya wajar semakin meningkat dari waktu ke waktu (Prihartono & Tuti, 2023).

Tuntutan tersebut terus berkembang sesuai dengan kesadaran warga negara yang memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan, dan pemerintah berkewajiban untuk melayani (Purnamasari et al., 2020). Hal ini merupakan implikasi dari tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan semakin beragam, sehingga administrasi publik dituntut untuk dapat menjawab berbagai tantangan dari permasalahan yang muncul dalam pelayanan publik.

Salah satu cara untuk memenuhi tuntutan masyarakat tersebut adalah dengan melakukan reformasi administrasi publik (Rusmanjaya, 2021). Berdasarkan konsep Grindle dan Thomas dalam Larasati (2013) menyatakan bahwa reformasi pelayanan publik diarahkan untuk memperbaiki permasalahan kebijakan yang ada sebelumnya dan untuk mengatur mekanisme yang lebih baik. Hal ini bertujuan agar proses penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. Keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dapat diukur dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga pemerintah daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus mampu memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Nugraha, 2019).

Kualitas pelayanan publik dapat dinyatakan baik apabila pelayanan yang diberikan tersebut dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat (Saputra & Widiyarta, 2021). Namun demikian, masih terdapat banyak kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, seperti penyimpangan prosedur, diskriminasi, konflik kepentingan, keterlambatan, dan penyalahgunaan wewenang. Hal ini dibuktikan dengan masih tingginya angka pengaduan

masyarakat terhadap lembaga Ombudsman RI. Berikut data yang diterima oleh Ombudsman RI terkait pengaduan masyarakat dari Tahun 2017-2021 :

Tabel 1.1.1 Laporan Pengaduan Masyarakat Tahun 2017-2021

No.	Tahun	Jumlah Laporan/Pengaduan Masyarakat
1.	2017	8.647
2.	2018	8.685
3.	2019	7.961
4.	2020	7.148
5.	2021	7.186

Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman (2021)

Berdasarkan data laporan Ombudsman RI tersebut, permasalahan pelayanan dinilai masih banyak terjadi di seluruh wilayah Indonesia, meski terjadi penurunan dari Tahun 2017 ke Tahun 2021. Hal ini dibuktikan dengan menurunnya jumlah pengaduan yang diterima dari Tahun 2017 yang semula 8.647 laporan pengaduan yang masuk, namun pada Tahun 2021 turun menjadi 7.186 laporan. Berbagai jenis laporan masyarakat terkait masalah penyelenggaraan layanan publik berasal dari berbagai macam substansi yang berbeda. Jawa Timur termasuk salah satu provinsi yang tingkat pengaduannya tinggi. Hal ini sesuai dengan penjelasan Kepala Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur berikut :

Jatimpos.co- Pengaduan masyarakat Jawa Timur ke Ombudsman terkait pelayanan publik masih tinggi yakni 431 pengaduan di tahun 2019. Dari pengaduan tersebut, sekitar 53% telah diselesaikan dan ditutup. Substansi pengaduan terbanyak terkait dengan pelayanan pertanahan yakni 54 laporan. Diikuti oleh pelayanan kepegawaian 29 sebanyak laporan, dan layanan kepolisian sebanyak 27 laporan. Selain ketiga substansi tersebut, masalah perizinan juga menjadi perhatian Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur. Lokasi dengan pengaduan terbanyak adalah Kota Surabaya 90 laporan, Kabupaten Sidoarjo 15 laporan, dan Kota Malang 12 laporan.

Sumber : (<https://www.jatimpos.co/nasional/1324-ombudsman-jatim-akui-pengaduan-pelayanan-publik-masih-tinggi>. Diakses pada 3 Desember 2022)

Permasalahan pelayanan publik masih sering terjadi terutama dalam bidang pelayanan administrasi Kabupaten Sidoarjo, yaitu terkait kualitas kecepatan pelayanan yang dinilai masih rendah dan perlu adanya peningkatan (Nawang Sari et al., 2016). Selain itu sistem pelayanannya masih menggunakan sistem manual, sehingga prosesnya memakan waktu lama serta pelayanan yang rumit. Bahkan terdapat pelayanan yang tidak ramah, belum lagi banyak pejabat yang tidak bertanggung jawab yang memanfaatkan kondisi yang ada (Fanida et al., 2021) (Fanida et al., 2021).

Layanan perizinan adalah gerbang menuju investasi, karena dengan kemudahan pemberian izin, arus masuk investasi diharapkan tumbuh signifikan (Nurwindiarti, 2016). Namun, rumitnya sinkronisasi perizinan dan regulasi menjadi parameter kemajuan birokrasi. Keadaan pelayanan perizinan di Indonesia dinilai masih kurang memuaskan karena birokrasi yang rumit, lamban, melelahkan, bahkan belum adanya kepastian tentang biaya dan waktu pelayanan yang dikelola oleh penyelenggara pelayanan publik (Sismadisar, 2018). Hal ini sejalan dengan penjelasan dalam artikel Djkn Kemenkeu (2021) berikut :

Djkn.kemenkeu.go.id- Secara keseluruhan, Indonesia menempati peringkat ke-73 pada tahun 2020 dalam hal kemudahan berusaha dari 190 negara. Peringkat Indonesia tersebut tentu tidak terlalu menggembirakan, oleh karena itu pemerintah telah melakukan banyak upaya untuk meningkatkan peringkat Indonesia dari segi kemudahan berusaha. Beberapa dari upaya tersebut telah menunjukkan adanya peningkatan dalam kemudahan berusaha di Indonesia.

Sumber : (<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/14431/Posisi-dan-Keterkaitan-Lelang-dengan-Kemudahan-Berusaha.html>). Diakses pada 1 Desember 2022).

Oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan melalui implementasi *Good Governance* (tata kelola pemerintahan yang baik) dan

mengupayakan terciptanya pelayanan prima. Seiring berjalannya waktu, ide-ide baru muncul dari kombinasi teknologi dan pelayanan. Pemanfaatan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dikenal dengan istilah *Electronic Government (E-Government)*. Hal ini sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Pengembangan *E-Government* merupakan suatu bentuk upaya untuk memperluas dan meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik.

Implementasi *E-Government* dilakukan dengan cara mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi dan beradaptasi dengan mengikuti perkembangan zaman untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi dan birokrasi. Pada awal pelaksanaannya *E-Government* masih diartikan pada penyediaan website, tetapi saat ini juga pada pengembangan aplikasi. Pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi publik diharapkan mampu memberikan pelayanan publik secara cepat, mudah, akurat dan murah, sehingga dapat memberikan keuntungan lebih banyak dibandingkan dengan menggunakan cara manual atau tradisional (Eprilianto et al., 2019).

Berbagai inovasi pelayanan publik telah digalakkan di Indonesia, sebagai wujud komitmen pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Hidayah & Ma'ruf, 2018). Salah satunya adalah melalui pengembangan pola pelayanan terpadu yang disebut Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Dalam rangka menciptakan kualitas pelayanan perizinan yang lebih baik, maka ditetapkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah, yang menjadi dasar pelaksanaan prinsip-prinsip pelayanan guna memenuhi kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan perizinan pada masing-masing kabupaten atau kota. Tujuan dari pembentukan tersebut adalah untuk mendorong peningkatan pelayanan publik yang dinilai kurang transparan dan terbuka (Priyono et al., 2018).

Kabupaten Sidoarjo merupakan kabupaten pertama di Jawa Timur yang memelopori pelayanan administrasi dengan memperkenalkan pola pelayanan terpadu satu pintu, bahkan sebelum peraturan pelaksanaan PTSP diundangkan (Nurwindiarti, 2016). Kabupaten Sidoarjo telah membentuk unit pelayanan terpadu sebagai wadah koordinasi pola pelayanan terpadu antar instansi pemerintah sesuai batas kewenangan masing-masing. Kabupaten Sidoarjo sebagai pelopor pembentukan Dinas Perijinan dan Penanaman Modal pertama di Indonesia, telah menerima Piala Presiden RI pada 26 Desember 2006.

Menurut Pemerintah Kabupaten Sidoarjo (2017) dalam beberapa tahun terakhir, terdapat penambahan perizinan yang diproses oleh DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo. Pada Tahun 2011 jumlah perizinan yang diproses sebanyak 25 perizinan, lalu meningkat menjadi 37 perizinan pada Tahun 2012, dan pada Tahun 2015 jumlah perizinan yang diproses sebanyak 73 perizinan. Pada Tahun 2016, kewenangan bertambah lagi menjadi 81 jenis perizinan karena adanya pelimpahan kewenangan dari Dinas Kesehatan. Hingga Tahun 2017, DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo mempunyai kewenangan mengurus 95 jenis perizinan. Melalui adanya penambahan perizinan tersebut, maka diperlukannya suatu sistem

informasi yang mampu membantu mempermudah pelaksanaan pelayanan publik agar lebih efektif dan efisien.

Sejalan dengan adanya penambahan perizinan tersebut, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo menerapkan pelayanan perizinan dengan menggunakan Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) berbasis online sebagai upaya untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh perizinan yang cepat, mudah, terjangkau dan transparan. Aplikasi SIPPADU sendiri mulai dikembangkan pada Tahun 2012, namun mulai berjalan dengan seluruh jenis perizinan pada tanggal 17 April 2016 (Priyono et al., 2018). Pada awalnya aplikasi SIPPADU hanya memproses layanan perizinan, yang menjadi aplikasi rintisan pelayanan perizinan online. Kemudian terus berkembang dalam beberapa fase dengan beberapa tambahan fitur di dalam aplikasi tersebut. Melalui Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, SIPPADU tetap dikembangkan sebagai aplikasi pelayanan perizinan dengan komitmen pendukung *Online Single Submission* (OSS).

Aplikasi SIPPADU 2.0 ini telah terintegrasi antara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan empat OPD penyelenggara teknis. Adapun empat OPD tersebut, yaitu Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan, Dinas Kesehatan, Dinas Pangan dan Pertanian, dan Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. Melalui aplikasi SIPPADU 2.0 ini masyarakat tidak harus datang ke OPD untuk mengurus perizinan, sebab SIPPADU sudah terintegrasi. SIPPADU 2.0 telah direplikasi di beberapa kabupaten/kota yaitu sekitar 50. Sebagaimana yang dijelaskan dalam artikel berikut :

Suarajatimpost- Dahulu pilot projeknya adalah percontohan KPK pada saat KPK melakukan pemantauan di Jawa Timur kemudian melakukan replikasi, mengundang kabupaten kota untuk melakukan MoU dengan pemerintah Kabupaten Sidoarjo.

Sumber : (<https://www.suarajatimpost.com/pemerintahan/aplikasi-buatan-pemkab-sidoarjo-masuk-penilaian-ajang-inotek-award-2021>. Diakses pada 4 Desember 2022)

Pelayanan publik dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat memperoleh kemudahan pelayanan melalui prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan (Widiyaningrum, 2022). Keberhasilan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik tergantung pada kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin petugas pelayanan. Organisasi yang efektif adalah organisasi yang memiliki arah dan perencanaan dalam pelaksanaan semua program kerja yang direncanakan. Seberapa baik suatu organisasi berfungsi dapat dinilai melalui konsep efektivitas. Efektivitas adalah ukuran sejauh mana tujuan (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai sesuai yang ditentukan sebelumnya. Suatu kegiatan dikatakan efektif jika dilakukan dengan benar dan sesuai prosedur, dan dikatakan efisien jika dilakukan dengan benar dan menghasilkan hasil yang bermanfaat (Enitasari & Hertati, 2019).

Terkait dengan penelitian yang berkaitan dengan efektivitas SIPPADU, terdapat penelitian terdahulu oleh Wulandari (2019) dengan judul penelitian "Efektivitas Penerapan E-Government Melalui Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (Sippadu) Di Kabupaten Kuantan Singingi". Penelitian ini menghasilkan temuan yaitu SIPPADU yang diselenggarakan di Kabupaten Kuantan Singingi belum sepenuhnya berjalan dengan efektif, hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yaitu terjadinya gangguan jaringan pada saat operasional,

sehingga dapat menghambat kinerja SIPPADU, karena proses pendataan, pencetakan dan monitoring tidak dapat dilakukan.

Penelitian terdahulu juga dilakukan oleh Kariadi & UB (2022) dengan judul "Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) Dalam Pengajuan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)". Penelitian ini berfokus pada efektivitas SIPPADU dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Ruang lingkup penelitian ini lebih sempit dibandingkan dengan penelitian saat ini, karena penelitian terdahulu hanya terbatas pada efektivitas SIPPADU dalam IMB sedangkan penelitian saat ini ruang lingkungannya lebih luas karena mencakup keseluruhan perizinan pada SIPPADU. Pada penelitian ini disebutkan bahwa untuk mengukur tingkat efektivitas digunakan indikator seperti efisiensi pelayanan, daya tanggap petugas, sarana dan prasarana, semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja, hubungan antar pimpinan dan bawahan. Penelitian ini menghasilkan bahwa dari beberapa indikator tersebut, indikator efisiensi pelayanan perlu diperhatikan dan dievaluasi sebab masih belum efektif. Sedangkan pada indikator daya tanggap petugas, sarana dan prasarana, semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja, hubungan antar pimpinan dan bawahan sudah berjalan efektif.

Berdasarkan teori pengukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Sutrisno (2007), menjelaskan bahwa untuk mengukur efektivitas program dapat dilakukan dengan menggunakan lima aspek pengukuran. Pertama adalah aspek pemahaman program untuk mengukur pemahaman tentang suatu program yang berjalan. Aspek kedua adalah tepat sasaran guna mengukur ketepatan sasaran suatu

program. Aspek ketiga yaitu tepat waktu untuk melihat penggunaan waktu dalam melaksanakan program yang sudah direncanakan. Aspek keempat adalah tercapainya tujuan yang mengacu pada pencapaian tujuan kegiatan yang telah dijalankan. Aspek terakhir yaitu perubahan nyata yang mengacu pada dampak yang dihasilkan dari pelaksanaan suatu program terhadap masyarakat.

Berdasarkan kelima aspek pengukuran efektivitas tersebut, DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo mengalami beberapa kendala yang menyebabkan pelayanan perizinan menggunakan aplikasi SIPPADU masih belum maksimal. Terkait aspek pemahaman program, masih adanya pemohon yang tidak mengetahui jam operasional aplikasi SIPPADU dan tidak mengetahui berkas persyaratan yang dibutuhkan dalam mengurus perizinan. Minimnya pemahaman dan pengetahuan pemohon tersebut menyebabkan masih ditemukannya pemohon yang datang ke kantor DPMPTSP hanya sekedar untuk menanyakan jadwal operasional dan persyaratan yang diperlukan. Hal ini terlihat dari ulasan google Bapak Herman yang mengatakan bahwa :

“Mau perpanjang izin, datang hari sabtu tutup. Kata satpam lewat website saja pak bisa diakses kapanpun dimanapun, sudah buka website disuruh akses pada hari Senin-Jumat. Terus apa fungsinya website kalau begini.”

Sumber:

(<https://www.google.com/search?q=dpmptsp+sidoarjo&oq=dp&aqs=chrome.1.69i57j69i59j69i6013.4440j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8#> Diakses pada 5 Maret 2023)

Kendala serupa juga dialami oleh Ibu Fitria Nur yang dituliskan pada ulasan google yang mengatakan bahwa :

“Katanya mengurus izin hanya butuh waktu 3 jam. Tapi nyatanya saya sampai 3 hari. Mas yang dibagian informasi bilang berkasnya sudah lengkap dan benar tapi ketika diupload ternyata masih ada yang kurang padahal dipersyaratannya tidak dituliskan”

Sumber:

(<https://www.google.com/search?q=dpmptsp+sidoarjo&oq=dp&aqs=chrome.1.69i57j69i59j69i60l3.4440j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8#> Diakses pada 5 Maret 2023)

Selanjutnya adalah aspek kedua tentang tepat sasaran juga menjadi salah satu permasalahan, hal ini dikarenakan masih ditemukannya calo dalam mengurus perizinan. Adanya hambatan seperti kelengkapan berkas, maupun kesiapan petugas dalam melayani tersebut membuka peluang bagi para calo. Pelayanan perizinan yang seharusnya dapat diakses langsung oleh masyarakat melalui aplikasi SIPPADU tanpa adanya perantara, namun masih terdapat celah yang dapat dimanfaatkan oleh pihak lain. Hal ini selaras dengan ulasan google Ibu Mano Dewi yang menjelaskan bahwa :

“Urus perijinan ruwet banyak calo tidak jelas. Lebih baik contoh perijinan di Surabaya”

Sumber:

(<https://www.google.com/search?q=dpmptsp+sidoarjo&oq=dp&aqs=chrome.1.69i57j69i59j69i60l3.4440j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8#> Diakses 5 Maret 2023)

Permasalahan berikutnya adalah tentang tepat waktu yaitu dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini pelayanan perizinan tidak dapat diselesaikan sesuai dengan standar operasional prosedur pelayanan perizinan yang ada. Perizinan yang diajukan oleh pemohon tidak dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan, sehingga pemohon harus menunggu lebih lama. Sebagaimana ulasan google yang disampaikan oleh Bapak Novan sebagai berikut :

“Pelayanan di DPMPTSP Sidoarjo ini mbulet, mengurus izin operasional apotek dari sebelum perbaikan sistem sampai sistem aplikasi sudah diperbaiki belum keluar-keluar izinnya. Sejak bulan Mei 2021 sampai September 2021 izin tidak keluar, berkas sudah lengkap.”

Sumber:

(<https://www.google.com/search?q=dpmptsp+sidoarjo&oq=dp&aqs=chrome.1.69i57j69i59j69i60l3.4440j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8#> Diakses 5 Maret 2023)

Kemudian mengenai tercapainya tujuan program yang dinyatakan sebagai kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang ditetapkan sebelumnya. Tujuan awal penggunaan aplikasi SIPPADU adalah untuk memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu masalah dalam mencapai tujuan program tersebut adalah gangguan koneksi jaringan dan server yang kurang mendukung serta petugas yang kurang responsif, sehingga proses pelayanan perizinan tidak dapat berjalan semestinya. Hal ini sesuai dengan ulasan google Bapak Themo yang mengatakan bahwa :

“Selama empat hari server perijinan tidak bisa diakses, mohon untuk segera diperbaiki”

Sumber:

(<https://www.google.com/search?q=dpmptsp+sidoarjo&oq=dp&aqs=chrome.1.69i57j69i59j69i60l3.4440j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8#> Diakses 5 Maret 2023)

Kendala serupa juga dialami oleh Bapak Bayu Candra dalam mengurus perizinan reklame, sebagai berikut :

“Kemarin setelah ke DPMPTSP untuk ambil SPB reklame alasannya masih belum jadi, padahal pengajuannya sudah dua bulan yang lalu. Kemudian disarankan untuk menelpon terlebih dahulu, setelah ditelpon sepuluh kali tidak diangkat dan tidak ada jawaban. Sekarang webnya eror, kode gambarnya tidak ganti, notifikasinya kode gambar salah padahal kode gambar yang dimasukkan dengan yang tertera sudah sama.”

Sumber:

(<https://www.google.com/search?q=dpmptsp+sidoarjo&oq=dp&aqs=chrome.1.69i57j69i59j69i60l3.4440j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8#> Diakses 5 Maret 2023)

Selanjutnya terkait perubahan nyata yang dimaksud yaitu sejauhmana aplikasi SIPPADU dapat memberikan dampak serta perubahan yang nyata bagi

pihak terkait. Pelayanan perizinan melalui SIPPADU ini ternyata memberikan pengaruh yang positif. Sebab masyarakat tidak lagi diharuskan mengurus perizinan secara tatap muka. Masyarakat dapat mengajukan permohonan perizinan melalui aplikasi SIPPADU yang dapat diakses di rumah, sehingga lebih hemat waktu dan biaya yang dikeluarkan. Hal ini terbukti dari prestasi yang diraih oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo melalui aplikasi yang dikembangkannya memperoleh penghargaan, seperti yang dilansir dalam berita berikut :

InfoPublik- SIPPADU 2.0 (Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu) yang dikelola oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo berhasil meraih penghargaan Anugerah Inovasi Daerah dan Inovasi Teknologi (Inotek Award) Tahun 2021. Penghargaan Inotek Award untuk predikat Terinovatif I tersebut diberikan oleh Badan Penelitian dan Pengembangan (Balitbang) Provinsi Jawa Timur. Selain SIPPADU 2.0 inovasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) juga meraih Inotek Award 2021 predikat Terinovatif II Kategori Inovasi daerah.

Sumber : (<https://infopublik.id/kategori/nusantara/585487/sippadu-2-0-milik-pemkab-sidoarjo-raih-anugerah-inotek-award-tahun-2021?show=> Diakses pada 4 Desember 2022)

Adanya aplikasi SIPPADU diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi para pemohon ketika akan melakukan permohonan perizinan. Pada penerapannya masih ditemukan permasalahan yang dialami pemohon dikarenakan ketidaksiapan untuk menerima perubahan yang telah direncanakan, karena setiap perubahan berpotensi menimbulkan ketidakpastian ditengah pemohon. Meskipun telah menggunakan aplikasi SIPPADU, pelayanan perizinan masih berjalan kurang maksimal karena adanya beberapa hambatan yang ditemukan. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik memilih judul untuk penelitian yaitu **“Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) di**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo”

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan data-data yang telah dijabarkan diatas, maka ditarik rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana efektivitas pelayanan sistem informasi pelayanan perizinan terpadu (SIPPADU) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo?”

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis efektivitas pelayanan sistem informasi pelayanan perizinan terpadu (SIPPADU) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian tujuan penelitian diatas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan pemahaman tentang teori efektivitas pelayanan dan pengembangan *e-government*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman mengenai efektivitas pelayanan sistem informasi pelayanan perizinan terpadu

(SIPPADU) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo.

b. Bagi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan referensi atau bahan literatur penelitian selanjutnya.

c. Bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran, informasi, dan masukan kepada dinas terkait dalam meningkatkan efektivitas pelayanan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo.