

**EFEKTIVITAS PELAYANAN SISTEM INFORMASI
PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (SIPPADU) DI DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN SIDOARJO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



Oleh :

**IZZATUN NISAK
NPM. 19041010063**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR**

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

SURABAYA

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

**EFEKTIVITAS PELAYANAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN PERIZINAN
TERPADU (SIPPADU) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN SIDOARJO**

Disusun Oleh:

Izzatun Nisak
NPM. 19041010063

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Penelitian/Verifikasi Artikel Ilmiah

Menyetujui,

PEMBIMBING



Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP : 196804182021211906

LEMBAR PENGESAHAN

EFEKTIVITAS PELAYANAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (SIPPADU) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPSTP) KABUPATEN SIDOARJO

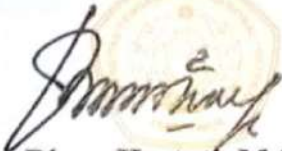
Disusun Oleh:

IZZATUN NISAK
NPM. 19041010063

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada
**NecRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan, Universitas Halu Oleo (Terakreditasi Sinta 4),
Volume 5 Nomor 2 Bulan Juni Tahun 2024**

Menyetujui,

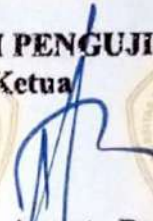
PEMBIMBING



Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001

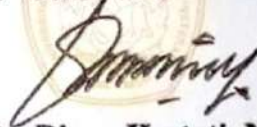
TIM PENGUJI

1. Ketua



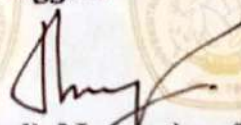
Drs. Ananta Prathama, M.Si
NIP. 196941219940031001

2. Sekretaris




Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001

3. Anggota



Singgih Manggalou, S.IP., M.IP
NPT. 21119920401314

Mengetahui,
**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Dr. Catur Suratneaji, M.Si
NIP : 196804182021211006

LEMBAR REVISI

EFEKTIVITAS PELAYANAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (SIPPADU) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPSTP) KABUPATEN SIDOARJO

Disusun Oleh:

IZZATUN NISAK
NPM. 19041010063

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 22 Mei 2024

TIM PENILAI


Ketua

Sekretaris

Anggota


Drs. Ananta Prathama, M.Si
NIP. 196041219940231001


Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001


Singgih Manggalou, S.IP., M.IP
NPT. 21119920401314

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Izzatun Nisak
NPM : 19041010063
Program Studi/Fakultas : Administrasi Publik/Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PELAYANAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (SIPPADU) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN SIDOARJO**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 30 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarism dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 22 Mei 2024

Pernyataan



Izzatun Nisak
NPM. 19041010063

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo”. Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dengan tersusunnya skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Diana Hertati, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan, nasehat, dan motivasi kepada penulis serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini, khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.A.P selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Segenap dosen Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan secara teoritis dan praktis selama proses perkuliahan;

5. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa mengiringi penulis dengan doa, nasehat dan dukungan serta memberikan motivasi dan kepercayaan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini;
6. Malik, Dicky, Anggreini, Chelvi, dan Citra yang telah menjadi sahabat yang baik bagi penulis, menemani dan memberikan dukungan selama masa perkuliahan;
7. Alifia, Aliyah, Faiza, Ninda, Zulfiqa, Farandini yang senantiasa mendukung, memotivasi dan membantu penulis selama masa perkuliahan;
8. Teman-teman Administrasi Publik angkatan 2019 yang sama-sama berjuang menuju kelulusan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Untuk itu berbagai saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan penulis demi memperbaiki dan menyempurnakan untuk penulisan selanjutnya. Akhir kata, dengan segala keterbatasan yang penulis miliki, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak pada umumnya dan khususnya bagi penulis.

Surabaya, 22 Mei 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR REVISI	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	14
1.3. Tujuan Penelitian	14
1.4. Manfaat Penelitian	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	16
2.1. Penelitian Terdahulu	16
2.2. Landasan Teori.....	22
2.2.1. Pelayanan Publik.....	22

2.2.2.	Efektivitas	26
2.2.3.	<i>E-Government</i>	32
2.2.4.	Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU)	36
2.4.	Kerangka Berpikir	39
BAB III METODE PENELITIAN.....		40
3.1.	Jenis Penelitian.....	40
3.2.	Lokasi Penelitian.....	41
3.3.	Fokus Penelitian	42
3.4.	Sumber Data.....	44
3.5.	Teknik Pengumpulan Data	47
3.6.	Teknik Analisis Data.....	49
3.7.	Keabsahan Data.....	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		55
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	55
4.1.1.	Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo	55
4.1.2.	Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo	57
4.1.3.	Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo	58
4.1.4.	Komposisi Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo	65

4.2.	Hasil Penelitian	67
4.2.1.	Pemahaman Program	68
4.2.2.	Tepat Sasaran	78
4.2.3.	Tepat Waktu	84
4.2.4.	Tercapainya Tujuan Program	90
4.2.5.	Perubahan Nyata	96
4.3.	Pembahasan.....	103
4.3.1.	Pemahaman Program	103
4.3.2.	Tepat Sasaran	105
4.3.3.	Tepat Waktu	106
4.3.4.	Tercapainya Tujuan Program	108
4.3.5.	Perubahan Nyata	109
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		111
5.1.	Kesimpulan	111
5.2.	Saran.....	113
DAFTAR PUSTAKA		114
LAMPIRAN.....		122

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4.1 Kerangka Berpikir	39
Gambar 3.6.1 Komponen Analisis Data Miles dan Huberman.....	50
Gambar 4.1.1 Gedung DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo.....	56
Gambar 4.1.2 Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo	59
Gambar 4.2.1 Tampilan Website SIPPADU	69
Gambar 4.2.2 Sosialisasi SIPPADU Melalui Media Sosial.....	70
Gambar 4.2.3 Sosialisasi Aplikasi SIPPADU	71
Gambar 4.2.4 Tampilan Permohonan Izin Aplikasi SIPPADU	74
Gambar 4.2.5 Buku Panduan Operasional Aplikasi SIPPADU.....	75
Gambar 4.2.6 Perkembangan Penanganan Izin Aplikasi SIPPADU	79
Gambar 4.2.7 Menu Login Aplikasi SIPPADU.....	80
Gambar 4.2.8 Informasi Pelayanan SIPPADU	82
Gambar 4.2.9 Standar Pelayanan Publik DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo	86
Gambar 4.2.10 Laporan Evaluasi DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo	89
Gambar 4.2.11 Alur Perizinan Online Aplikasi SIPPADU	91
Gambar 4.2.12 Layanan Customer Service Online Melalui Fitur SiChat	92
Gambar 4.2.13 Tampilan Fitur Ruang Publik Aplikasi SIPPADU.....	94

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.1 Laporan Pengaduan Masyarakat Tahun 2017-2021.....	3
Tabel 2.1.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu Penelitian Sekarang	19
Tabel 4.1.1 Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	65
Tabel 4.1.2 Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Jabatan	66
Tabel 4.1.3 Jumlah Pegawai Berdasarkan Status Kepegawaian	66
Tabel 4.2.1 Data Jumlah Pemohon SIPPADU Tahun 2020-2022	100

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Observasi	122
Lampiran 2 : Pedoman Wawancara	123
Lampiran 3 : Pedoman Dokumentasi	125
Lampiran 4 : Surat Izin Penelitian	126
Lampiran 5 : Surat Keterangan Selesai Penelitian	127
Lampiran 6 : Dokumentasi Penelitian	128
Lampiran 7 : Lembar Persetujuan Kirim Publikasi Ilmiah	130
Lampiran 8 : LoA Publikasi Ilmiah	131
Lampiran 9 : Hasil Cek Plagiasi	132

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PELAYANAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (SIPPADU) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN SIDOARJO

IZZATUN NISAK
NPM. 19041010063

DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo melakukan langkah inovatif dengan mengoptimalkan sistem digitalisasi yang dilakukan secara online. Hal ini dilakukan untuk dapat mengatasi permasalahan perizinan dengan meluncurkan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) berbasis website, yang bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat proses perizinan. Penelitian ini bertujuan 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. Fokus penelitian ini adalah efektivitas pelayanan SIPPADU dengan menggunakan lima fokus efektivitas program menurut Sutrisno (2007) meliputi pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari lima fokus efektivitas program yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan program, dan perubahan nyata telah berjalan dengan efektif. Pada fokus pemahaman program diketahui bahwa masyarakat memahami program dikarenakan adanya sosialisasi dan pendampingan. Pada fokus tepat sasaran diketahui bahwa telah sesuai dengan sasaran program dan sesuai kebutuhan masyarakat. Fokus tepat waktu diketahui bahwa pemrosesan perizinan telah sesuai dengan standar pelayanan publik DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo. Fokus tercapainya tujuan diketahui bahwa tujuan dari adanya SIPPADU telah tercapai dengan didukung adanya pengembangan fitur dan versi pada SIPPADU. Pada fokus perubahan nyata diketahui bahwa terdapat transformasi pelayanan tradisional ke digital. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat hambatan seperti server down dan dokumen persyaratan berupa NPWP yang tidak lengkap. Sehingga diperlukan peningkatan kualitas, agar pelayanan perizinan dapat berjalan lebih optimal. Segala kekurangan, masalah, dan hambatan dalam penerapan aplikasi SIPPADU dapat terselesaikan dengan baik.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, Sistem Informasi

ABSTRACT

EFFECTIVENESS OF INTEGRATED LICENSING SERVICE INFORMATION SYSTEM (SIPPADU) ONE-STOP INVESTMENT AND INTEGRATED SERVICE OFFICE (DPMPTSP) IN SIDOARJO REGENCY

IZZATUN NISAK
NPM. 19041010063

DPMPTSP Sidoarjo Regency took innovative steps by optimizing the digitalization system, which was carried out online. This was done to overcome licensing problems by launching a website-based Integrated Licensing Service Information System (SIPPADU) application, which aims to simplify and speed up the licensing process. This research aims to determine, describe, and analyze the effectiveness of the integrated licensing service information system (SIPPADU) at the Sidoarjo Regency Investment and One-Stop Integrated Services Service (DPMPTSP). The focus of this research is the effectiveness of SIPPADU services using the five focuses of program effectiveness according to Sutrisno (2007), including understanding the program, being right on target, on time, achieving goals, and real change. This research uses descriptive and qualitative methods. Data collection techniques include interviews, documentation, and observation. The research results show that the five focuses of program effectiveness, namely understanding the program, being on target, being on time, achieving program goals, and real change, have been running effectively. In the focus on understanding the program, it is known that the community understands the program due to socialization and mentoring. With the right focus, it is known that the target is in accordance with the program objectives and meets the needs of the community. The timely focus revealed that the delivery of permits was in accordance with the Sidoarjo Regency DPMPTSP public service standards. The focus on achieving the goal is that the goal of SIPPADU's existence has been achieved with the support of feature and version development in SIPPADU. In the focus of real change, it is known that there is a transformation of traditional services to digital. However, in its implementation, there are still obstacles, such as server downtime and incomplete NPWP document requirements. So quality improvement is needed so that licensing services can run more optimally. All shortcomings, problems, and obstacles in implementing SIPPADU can be properly resolved.

Keywords: *Effectiveness, Service, Information System*