

Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo

Izzatun Nisak ^{1,*}; Diana Hertati ²

^{1,2} Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia; izzatunnisak292@gmail.com; diana.adne2021@gmail.com

*Correspondence : diana.adne2021@gmail.com

ABSTRAK

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 (DPMPPTSP) 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. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat hambatan seperti server down dan dokumen persyaratan berupa NPWP yang tidak lengkap. Segala kekurangan, masalah, dan hambatan dalam penerapan aplikasi SIPPADU dapat terselesaikan dengan baik.

ABSTRACT

This research aims to determine, describe and analyze the effectiveness of the integrated licensing service information system (SIPPADU) in the Sidoarjo Regency Investment and One-Stop Integrated Services Service (DPMPPTSP). The focus of this research is the effectiveness of SIPPADU services using five focus of program effectiveness according to Sutrisno (2007) including understanding the program, right on target, on time, achievement of goals, and real change. This research uses descriptive qualitative methods. Data collection techniques through interviews, documentation, observation. The research results show that the five focus of program effectiveness, namely program understanding, right on target, on time, achievement of program goals, and real changes have been carried out effectively. However, in its implementation, there are still obstacles such as server down and incomplete NPWP requirements. All deficiencies, problems and obstacles in implementing the SIPPADU application can be resolved properly.

Kata kunci

Efektivitas; Pelayanan; Sistem Informasi

Keywords

Effectiveness, Service, Information System

Pendahuluan

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu bentuk upaya pemerintah pusat dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. 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. Kualitas pelayanan publik dapat dinyatakan baik apabila pelayanan yang diberikan tersebut dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat (Saputra & Widiyarta, 2021). 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 (Nawangsari, Purwanto, & Hariyawati, 2016). Oleh karena itu, perlu adanya 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)*. Implementasi *E-Government* dilakukan melalui pengoptimalan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi dan beradaptasi dengan mengikuti perkembangan zaman untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi dan birokrasi. Pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi publik diharapkan mampu memberikan pelayanan publik secara cepat, mudah, akurat dan murah, sehingga mampu memberikan manfaat lebih banyak dibandingkan menggunakan cara manual atau tradisional (Eprilianto, Sari, & Saputra, 2019). Peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkala dapat mendorong proses reformasi birokrasi yang efektif (Hertati, 2023). Meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik pada instansi pemerintah dapat menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat.

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. Adanya penambahan kewenangan perizinan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dari tahun ke tahun, menyebabkan diperlukannya suatu sistem informasi yang mampu membantu mempermudah pelaksanaan pelayanan publik agar lebih efektif dan efisien. DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo kemudian melaksanakan 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 mulai dikembangkan pada Tahun 2012, namun mulai aktif berjalan dengan seluruh jenis perizinan pada tanggal 17 April 2016 (Priyono, Soenarjanto, & Radjikan, 2018).

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. Pelayanan publik belum berjalan efektif dikarenakan belum adanya paradigma yang jelas dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Jannah, La Tarifu, & Saidin, 2020). Pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila masyarakat mendapat kemudahan dalam mengakses 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. Efektivitas adalah ukuran sejauh mana tujuan (kuantitas, kualitas dan waktu) dapat dicapai sesuai dengan yang ditentukan sebelumnya. Suatu kegiatan dapat dikatakan efektif apabila dilakukan dengan benar dan sesuai prosedur, dan dikatakan efisien apabila dilakukan dengan benar dan menghasilkan hasil yang bermanfaat (Enitasari & Hertati, 2019).

Menurut teori efektivitas yang dikemukakan oleh Sutrisno (2007), menjelaskan bahwa untuk mengukur efektivitas program dapat dilakukan dengan menggunakan lima aspek, yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan program, dan perubahan nyata. Berdasarkan kelima aspek efektivitas tersebut, DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo mengalami beberapa kendala yang menyebabkan pelayanan perizinan menggunakan aplikasi SIPPADU masih belum maksimal. Pertama aspek pemahaman program, masih adanya pemohon yang tidak mengetahui jam operasional aplikasi SIPPADU dan tidak mengetahui berkas persyaratan yang dibutuhkan dalam mengurus perizinan. Selanjutnya aspek 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. Permasalahan berikutnya adalah tentang tepat waktu, dalam hal ini pelayanan perizinan tidak dapat diselesaikan sesuai dengan standar operasional prosedur pelayanan perizinan yang ada. Kemudian mengenai tercapainya tujuan program, terdapat gangguan koneksi jaringan dan server yang kurang mendukung serta petugas yang kurang responsif, sehingga proses pelayanan perizinan tidak dapat berjalan semestinya. Selanjutnya terkait perubahan nyata yang dimaksud yaitu pelayanan perizinan melalui SIPPADU ini ternyata memberikan pengaruh yang positif, sebab masyarakat tidak lagi diharuskan mengurus perizinan secara tatap muka.

Oktariyanda & Achmadja (2023), dalam penelitiannya terkait SIPPADU menunjukkan bahwa faktor keberhasilan implementasi SIPPADU 2.0 terdiri dari tata kelola dan inovasi, sumber ide inovasi, budaya organisasi, kapabilitas dan alat, sasaran, pendukung dan hambatan. SIPPADU 2.0 telah berjalan sesuai dengan tujuan awal pembuatan SIPPADU. SIPPADU 2.0 berhasil memenuhi kebutuhan perizinan secara online. Salah satu aspek yang perlu ditingkatkan adalah responsivitas website layanan, kestabilan website terhadap desain website UI dan UX. Purnamawati, Anadza, & Suyeno (2022), dalam penelitiannya terkait efektivitas sistem informasi menunjukkan bahwa efektivitas program aplikasi Si-Mojo dalam meningkatkan pelayanan perizinan berjalan efektif, namun dalam pelaksanaannya belum maksimal. Yahya & Amzan (2022), dalam penelitiannya terkait efektivitas pelayanan perizinan menghasilkan temuan bahwa terdapat peningkatan jumlah pemohon yang mengurus perizinan yang disebabkan oleh pelayanan yang diberikan lebih efektif karena dapat menghemat waktu dan biaya. Disamping itu juga terdapat temuan bahwa indeks kepuasan masyarakat juga mengalami peningkatan. Kariadi & UB (2022), dalam penelitiannya terkait efektivitas SIPPADU dalam pelayanan IMB menunjukkan bahwa dari segi efisiensi pelayanan waktu penyelesaian perlu dievaluasi. Sedangkan daya tanggap petugas, fasilitas dan sarana prasarana, semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja, serta hubungan antar pemimpin dan bawahan sudah berjalan dengan baik. Wulandari (2019), dalam penelitiannya terkait SIPPADU 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, dikarenakan proses pendataan, pencetakan dan monitoring tidak dapat dilakukan.

Efektivitas pelayanan perizinan melalui sistem informasi dalam beberapa penelitian terdahulu diatas, apabila dibandingkan dengan penelitian efektivitas pelayanan perizinan melalui sistem informasi saat ini terdapat perbedaan pada fokus, lokus penelitian dan teori yang digunakan. Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk membahas mengenai efektivitas pelayanan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini dapat menjadi referensi terkait teori efektivitas pelayanan dan pengembangan e-government pada pelayanan publik.

Metode

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2020), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk penelitian pada kondisi yang alamiah. Adapun lokasi penelitian dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Sidoarjo. Penentuan lokasi

penelitian dilakukan secara *purposive*, yang ditentukan berdasarkan latar belakang masalah yang akan diteliti. Fokus penelitian ini yaitu efektivitas pelayanan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo berdasarkan teori Sutrisno (2007), yang terdiri dari pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan program, dan perubahan nyata. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Pada penelitian ini teknik analisis data menggunakan model analisis data menurut Miles et al., (2014), meliputi pengumpulan data (*data collection*), kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), verifikasi dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing and verification*) (Sudirman et al, 2023).

Hasil dan Pembahasan

Untuk mengetahui efektivitas aplikasi SIPPADU di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dianalisis menggunakan teori dari Sutrisno (2007), yang memiliki lima fokus dalam mengukur efektivitas suatu kegiatan diantaranya yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata.

1. Pemahaman Program

Pada pemahaman program terdapat dua hal yang menunjukkan pemahaman terhadap program SIPPADU, yaitu sosialisasi dan pendampingan bagi masyarakat dalam memahami program, dan pengetahuan masyarakat terkait program (tujuan, fungsi, manfaat, persyaratan serta mekanisme dalam setiap prosesnya). Menurut Sutrisno (2007), pemahaman program ditunjukkan dengan sejauh mana masyarakat dapat memahami kegiatan program. Melalui adanya program, segala rencana menjadi lebih mudah dan terorganisir untuk dilaksanakan dengan berfokus pada kelompok sasaran, sehingga suatu program dapat dikatakan efektif. DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo selaku implementor program telah melakukan sosialisasi dan pendampingan secara langsung kepada masyarakat saat launching aplikasi SIPPADU. Menurut Jamaluddin, Nursadrina, Nasrullah, Darwis, & Salam (2021), sosialisasi program adalah kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi terkait pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada peserta sasaran program.

Pada fokus pemahaman program dapat diketahui bahwa secara keseluruhan masyarakat dapat memahami aplikasi SIPPADU dengan baik. Hal ini dikarenakan aplikasi SIPPADU diyakini mampu menjawab permasalahan proses perizinan, karena telah disosialisasikan dan diberikan pendampingan pada saat launching aplikasi. Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak Rudi Setiawan selaku Kepala DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo sekaligus *key informant* mengatakan bahwa:

“DPMPTSP sudah melakukan sosialisasi saat launching aplikasi SIPPADU. Hingga saat ini sosialisasi masih terus dilakukan, terutama ketika ada pembaruan versi pada aplikasi. Jadi nantinya melalui aplikasi ini, masyarakat Sidoarjo bisa mengurus perizinan dengan mengakses web

sippadu.sidoarjokab.go.id. Jadi aplikasi ini basisnya website. Tujuannya adalah mempermudah masyarakat dalam mengakses perizinan di Sidoarjo. Oleh karena itu kami terus mengupayakan langkah-langkah sistematis dan terpadu khususnya pada aplikasi SIPPADU. Sehingga permasalahan-permasalahan perizinan yang ada sebelumnya dapat teratasi dengan aplikasi SIPPADU." (Wawancara 8 September 2023)

Sosialisasi dan pendampingan merupakan kemampuan penyelenggara program dalam menyampaikan informasi, sehingga informasi pelaksanaan program dapat tersampaikan dengan baik kepada masyarakat, khususnya sasaran peserta program. Adapun bagi masyarakat yang tidak hadir pada saat *launching* aplikasi, DPMPSTSP Kabupaten Sidoarjo juga melakukan sosialisasi secara masif melalui akun sosial media seperti Instagram, Youtube, dan Facebook. Dari sosialisasi tersebut diketahui terdapat penambahan permohonan perizinan di aplikasi SIPPADU. Hal ini mengindikasikan antusiasme masyarakat sekaligus menunjukkan bahwa aplikasi mudah untuk digunakan oleh pengguna aplikasi. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Rahayu, Kusrin, & Purnamasari (2021), pentingnya sosialisasi program adalah untuk mengetahui, memahami dan memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai program.

Pemahaman dan pengetahuan merupakan kemampuan untuk menginterpretasikan atau mengulangi informasi dalam bahasa sendiri. Proses ini merupakan suatu langkah untuk mencapai suatu tujuan sebagai penerapan dari pengetahuan yang dimiliki, sehingga pengetahuan tersebut dapat menciptakan cara pandang ataupun cara berpikir yang tepat terhadap suatu hal. Dalam hal pemahaman dan pengetahuan terkait aplikasi SIPPADU, masyarakat menilai aplikasi SIPPADU merupakan gambaran fungsionalitas dari sistem perizinan di Kabupaten Sidoarjo, sehingga pemohon dapat mengetahui dokumen persyaratan yang dibutuhkan dan tahapan dalam setiap prosesnya. Penggunaan sistem aplikasi perizinan oleh organisasi publik dapat memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi perizinan (Afriyani, Muhafidin, & Susanti, 2022).

Meskipun tata cara penggunaan aplikasi SIPPADU telah disediakan dalam bentuk buku panduan atau guide book, pada realitanya masyarakat selaku pengguna aplikasi mengharapkan peningkatan server pada aplikasi SIPPADU serta jaminan keamanan data. Hal ini dikarenakan server dan keamanan data merupakan aspek penting yang dapat terjadi penyalahgunaan data pengguna. Padahal menurut Andrian & Kristiadi (2022), keamanan sistem informasi merupakan kebutuhan yang harus segera diatasi, agar pengguna dapat nyaman menggunakan aplikasi yang disediakan. Ketidakmampuan server mengindikasikan manajemen keamanan sistem yang buruk sehingga dapat menyebabkan pencurian data ataupun sabotase.

2. Tepat Sasaran

Pada fokus tepat sasaran pelaksanaan program terdapat dua sub fokus yaitu ketepatan penerima manfaat sesuai ketentuan yang ditetapkan dan kesesuaian program dengan kebutuhan serta harapan masyarakat. Tepat sasaran berkaitan dengan sejauh mana inovasi aplikasi SIPPADU yang telah dirancang oleh DPMPSTSP

Kabupaten Sidoarjo selaku pembuat kebijakan kepada kelompok sasaran, dalam hal ini pelaku usaha yang ada di Kabupaten Sidoarjo dapat terealisasi sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai. Menurut Sutrisno (2007), tepat sasaran dilihat dari harapan yang diinginkan dapat tercapai atau menjadi kenyataan. Ketepatan sasaran dalam pelaksanaan program menjadi salah satu aspek penting terhadap keberhasilan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan.

Pada fokus tepat sasaran dapat diketahui bahwa aplikasi SIPPADU telah tepat sasaran, Jangkauan pengguna aplikasi SIPPADU hanya diperuntukkan bagi pelaku usaha yang ada di wilayah Kabupaten Sidoarjo. Jangkauan ini sebagai bagian dari tujuan utama keberadaan aplikasi SIPPADU yaitu untuk memudahkan dan mempercepat proses pelayanan perizinan sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih maksimal. Hal tersebut sesuai dengan yang telah disampaikan oleh Bapak Heru Prasetyo selaku Kepala Perizinan Sektor 2 DPMPTSP Sidoarjo sebagai berikut:

“Aplikasi SIPPADU ini hanya untuk memproses perizinan yang ada di Kabupaten Sidoarjo saja. Karena sesuai dengan tujuan aplikasi SIPPADU yaitu untuk memberikan kemudahan dan mempercepat proses perizinan. Jadi perizinan yang bisa diproses di SIPPADU hanya usaha yang berada di wilayah Kabupaten Sidoarjo saja, diluar wilayah itu tidak bisa. Dan untuk sasaran dari pengguna aplikasi SIPPADU adalah para pelaku usaha atau masyarakat yang ada di wilayah Sidoarjo.” (Wawancara 8 September 2023)

Pada aplikasi SIPPADU, telah sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pemohon perizinan karena dapat memberikan kemudahan dan memberikan transparansi proses perizinan kepada pemohon. Hal ini dikarenakan aplikasi SIPPADU telah mengintegrasikan seluruh informasi perizinan berbasis online. Sehingga permohonan perizinan dapat diakses dimana saja tanpa harus datang ke kantor instansi terkait. Hal ini sejalan dengan pendapat Khadafi & Mutiarin (2017), bahwa ketepatan sasaran merupakan tolak ukur utama dalam penyelesaian permasalahan yang ada di lapangan. Apabila program tersebut tidak tepat sasaran maka permasalahan yang ada akan terus berlanjut (Daraba, Ramli, Sakawati, & Salam, 2018).

3. Tepat Waktu

Pada fokus tepat waktu terdapat dua sub fokus yaitu kesesuaian waktu pelaksanaan dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan keberlanjutan pelaksanaan program. Tepat waktu berkaitan dengan dengan penggunaan waktu dalam pelaksanaan program sesuai dengan jadwal yang ditetapkan. Oleh sebab itu, penggunaan waktu dapat memengaruhi tercapainya tujuan program. Penggunaan waktu akan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan program, dengan memperhatikan ketepatan waktu maka suatu program akan berjalan efisien. Menurut Sutrisno (2007), tepat waktu dilihat dari sejauhmana program dapat mempengaruhi penggunaan waktu dalam pelaksanaan pelayanan.

Pada aplikasi SIPPADU, terdapat batasan waktu pada setiap proses perizinan melalui aplikasi, yaitu selama tiga hari. Hal tersebut sesuai dengan yang

disampaikan oleh Bapak Heru Prasetyo selaku Kepala Perizinan Sektor 2 DPMPTSP Sidoarjo mengatakan:

“Dari DPMPTSP sudah memberikan penegasan, karena selama ini yang jadi permasalahan juga kan kadang pemohon itu menunggu lama. Jadi sesuai standar pelayanan publik instansi kami untuk memproses perizinan itu perlu waktu tiga hari kerja. Karena untuk perizinan yang kami proses adalah dokumen persyaratan yang sudah lengkap. Maka dari itu, di SIPPADU ada fitur tracking untuk mengetahui apakah dokumen yang diupload itu sudah lengkap atau belum dan sudah diproses sampai tahap mana.” (Wawancara 8 September 2023)

Batas waktu tersebut sesuai dengan yang tertuang pada standar pelayanan publik DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo. Hal tersebut dilakukan agar tidak menghabiskan waktu pemohon serta memberikan kepastian kepada pemohon karena adanya *timeline* yang pasti. Meskipun terkendala pada server yang mengalami down atau trouble, tetapi hal tersebut dapat diatasi dengan adanya perbaikan server. Pelayanan yang diberikan harus memiliki standar yang jelas, oleh karena itu standar proses pelayanan menjadi hal yang penting (Putra, Ilyas, & Heriawanto, 2022).

Selain itu, DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo melakukan pemantauan program melalui evaluasi dan monitoring sebagai upaya keberlanjutan aplikasi SIPPADU. Selama ini aspek keberlanjutan masih belum banyak menjadi perhatian birokrasi pemerintah, sehingga sebagian besar program menghadapi masalah keberlanjutan program. Pemantauan mencakup tindakan pengecekan dan membandingkan hasil yang dicapai dengan standar-standar yang telah ditentukan (Yana, Muhammad, & Edison, 2020). Evaluasi dan monitoring aplikasi SIPPADU dilaksanakan minimal satu tahun satu kali sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan.

4. Tercapainya Tujuan Program

Pada fokus tercapainya tujuan terdiri dari dua sub fokus yaitu pencapaian tujuan program dan fungsi serta manfaat dari program dirasakan oleh pihak yang berkaitan dengan program. Sebuah program tentu mempunyai tujuan yang ditetapkan untuk menilai pencapaian dari suatu program tersebut. Apabila tujuan tersebut dapat tercapai, maka suatu program dapat dikatakan berhasil, sebaliknya jika tujuan yang ditetapkan tidak tercapai maka program dapat dikatakan gagal. Menurut Sutrisno (2007), tercapainya tujuan diukur melalui pencapaian tujuan program yang dijalankan. Tujuan yang telah ditetapkan secara tepat dapat menunjang efektivitas pelaksanaan kegiatan.

Pada fokus ini dapat diketahui bahwa tujuan yang telah ditetapkan pada aplikasi SIPPADU telah tercapai. Tujuan dari aplikasi SIPPADU adalah untuk memudahkan dan mempercepat proses pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo. Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Rudi Setiawan selaku Kepala DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo bahwa:

“Tujuan dari aplikasi SIPPADU ini yaitu untuk memudahkan dan mempercepat proses pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih maksimal lagi. Adanya aplikasi SIPPADU ini adalah jawaban atas kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan adanya sistem perizinan yang lebih kondusif dalam meningkatkan sistem pelayanan di sektor perizinan. Dalam pemberian izin tentunya harus

memperhatikan sisi SDM juga, baik itu dari pemberi layanan maupun penerima layanan. Karena point efektif yang ingin dicapai tentu perlu adanya kerjasama yang baik antara kedua belah pihak yaitu pemberi layanan dan penerima layanan” (Wawancara 8 September 2023)

Untuk mencapai tujuan tersebut, DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo melakukan pengembangan versi aplikasi dan fitur-fitur pada aplikasi SIPPADU. Adapun pengembangan fitur-fitur pada aplikasi tersebut meliputi fitur SiChat, Ruang Publik, SiTari, Janji Temu, E-Retribusi, Riwayat Berkas, *Intelligent Monitoring System (IMS)*, *First In First Out (FIFO)*, *One Person One Permit (OPOP)*, dan Tracking Izin. Pengembangan fitur-fitur tersebut berfungsi sebagai penunjang penggunaan aplikasi SIPPADU. Hal ini bertujuan agar dapat memberikan kemudahan bagi pengguna aplikasi, serta meningkatkan efisiensi dan produktivitas pelayanan. Hal ini sesuai dengan pendapat Ana Fitrianti, Cellindita, & Pramnesti (2021), bahwa adanya inovasi pelayanan publik adalah untuk mencapai tujuan dan memenuhi kebutuhan penerima layanan.

Melalui adanya aplikasi SIPPADU, pemohon tidak perlu datang ke kantor dinas untuk mengajukan permohonan perizinan. Selain itu, pada aplikasi SIPPADU juga dibekali oleh fitur tracking izin yang berfungsi untuk memantau proses perizinan yang diajukan. Hal ini dikarenakan permohonan perizinan dapat diakses dari jauh, sehingga memudahkan pengguna layanan. Hal ini sejalan dengan pendapat Saputro & Safriansyah (2021), bahwa pelayanan online dapat mengatasi hambatan pelayanan publik yaitu keterbatasan ruang dan waktu.

5. Perubahan Nyata

Pada fokus perubahan nyata terdiri dari dua sub fokus, yaitu adanya perubahan pada kondisi masyarakat dari segi sosial dan ekonomi dan hambatan setelah adanya program. Perubahan nyata berkaitan dengan sebelum dan sesudah program inovasi aplikasi SIPPADU dijalankan, serta memberikan suatu dampak bagi masyarakat. apabila terdapat perubahan ke arah yang lebih baik dan memberikan banyak manfaat terhadap masyarakat Kabupaten Sidoarjo, maka menandakan program aplikasi SIPPADU telah berjalan dengan baik dan efektif. Namun sebaliknya jika program ini tidak memberikan perubahan ke arah yang lebih baik, maka dapat dikatakan program tersebut gagal. Menurut Sutrisno (2007), perubahan nyata diukur melalui sejauhmana program tersebut mampu memberikan dampak serta perubahan nyata bagi masyarakat. Keberhasilan program dapat dilihat dari perubahan nyata yang dihasilkan. Sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak Tomy Triapriyanto selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian DPMPTSP Sidoarjo sebagai berikut:

“Sebuah inovasi diciptakan sebagai pengetahuan baru bagi masyarakat dalam sebuah sistem sosial yang akan menjadi faktor penting perubahan sosial dalam masyarakat. Pelayanan melalui SIPPADU ini memberikan pengetahuan baru bagi masyarakat khususnya bagi pelaku usaha yang akan melakukan perizinan terutama dalam mengakses teknologi.” (Wawancara 8 September 2023)

Pada perubahan aspek ekonomi inovasi aplikasi SIPPADU yang berbasis digitalisasi membawa perubahan positif dan negatif. Banyaknya pelaku usaha yang

paham pentingnya legalitas perizinan dapat mempengaruhi perkembangan usaha. Sebaliknya, sistem digitalisasi pada aplikasi SIPPADU juga menghambat pelaku usaha yang belum paham teknologi, karena dapat mempengaruhi peluang investasi. Selanjutnya pada perubahan sosial, aplikasi SIPPADU membawa perubahan yang direncanakan yaitu masyarakat diberikan kemudahan pelayanan perizinan untuk mendapatkan legalitas usaha. Sedangkan perubahan sosial yang tidak direncanakan dilihat dari adanya jaminan kepastian hukum apabila mengalami sengketa.

Pemanfaatan teknologi informasi dapat mengatasi berbagai macam permasalahan dengan meningkatkan efisiensi, inovasi, produktivitas, memperluas jangkauan dan menghemat biaya (Kurniawan & Aruan, 2021). Bukti keberhasilan aplikasi ditunjukkan melalui adanya peningkatan yang signifikan terhadap permohonan perizinan pada aplikasi SIPPADU di tahun 2020-2022. Serta hambatan yang terjadi dalam penerapan aplikasi SIPPADU, seperti server *down* dan tidak lengkapnya dokumen persyaratan berupa NPWP dapat terselesaikan dengan baik. Hal ini sesuai dengan pendapat bahwa keberhasilan program dapat dilihat melalui mekanisme dan proses penyelesaian masalah yang ada di lapangan (Sisillia, Nurjanah, & Tukiman, 2020).

Kesimpulan

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. Hal ini dapat dilihat dari fokus pemahaman program bahwa aplikasi SIPPADU dapat diterima dan dipahami dengan baik oleh masyarakat. Hal ini tidak terlepas dari adanya sosialisasi dan pendampingan pada saat launching program, baik secara tatap muka maupun melalui sosial media. Selain itu, aplikasi SIPPADU telah tepat sasaran karena hanya menasar pada pelaku usaha yang berada di wilayah Kabupaten Sidoarjo. Melalui pemanfaatan aplikasi SIPPADU, para pemohon hanya memerlukan waktu tiga hari untuk pemrosesan perizinan, hal ini menunjukkan bahwa aplikasi SIPPADU telah tepat waktu. Setiap perkembangan tahap pemrosesan akan diperlihatkan pada aplikasi SIPPADU melalui fitur tracking izin. Selain itu, juga terdapat fitur-fitur lain yang ada di aplikasi SIPPADU yang dapat digunakan oleh pemohon untuk mempermudah penggunaan aplikasi, hal ini menunjukkan tercapainya tujuan program aplikasi SIPPADU. Pada fokus perubahan nyata, aplikasi SIPPADU telah membawa perubahan pada aspek ekonomi dan sosial. Digitalisasi pada aplikasi SIPPADU juga menambah wawasan dan pengetahuan baru bagi masyarakat dalam proses perizinan melalui satu sistem.

Referensi

Afriyani, A., Muhafidin, D., & Susanti, E. (2022). Transformasi Digital Pelayanan Perizinan Berusaha (SI ICE MANDIRI) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten

- Sumedang. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 13(2), 148–165.
<https://doi.org/10.29244/jmo.v13i2.38093>
- Ana Fitrianti, A., Cellindita, S., & Pramnesti, K. (2021). Efektivitas Inovasi Program Smart Kampung Di Desa Ketapang Kabupaten Banyuwangi. *Journal of Governance Innovation*, 3(1), 1–17. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v3i1.438>
- Andrian, W., & Kristiadi, D. P. (2022). Pengembangan Manajemen Keamanan Informasi Database Dan Aplikasi Dengan Optimasi Keamanan Website. *Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi (SINTEK)*, 2(2), 63–68.
<https://doi.org/10.56995/sintek.v2i2.48>
- Daraba, D., Ramli, R. M., Sakawati, H., & Salam, R. (2018). Quality Of Service Manufacturing Of Trade License Line In Office Of Investment Investment And Licensed Agency (Bpmpt) Regency Of Bulukumba. *The International Conference On Social Science And Humanities*, 48–490. Johor: Faculti of Management, Universiti Teknologi Malaysia. Retrieved from <https://www.management.utm.my/psssk/2018>
- Enitasari, R., & Hertati, D. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Public Administration Journal of Research*, 1(2), 137–150. <https://doi.org/10.33005/paj.v1i2.16>
- Eprilianto, D. F., Sari, Y. E. K., & Saputra, B. (2019). Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(1), 30.
<https://doi.org/10.26740/jpsi.v4n1.p30-37>
- Hertati, D. (2023). Evaluation of the Quality of Web-Based Integrated Administration Services (PATEN) in Sidoarjo District, Indonesia. *Lex Localis*, 21(1), 1–15.
[https://doi.org/10.4335/21.1.1-15\(2023\)](https://doi.org/10.4335/21.1.1-15(2023))
- Jamaluddin, Nursadrina, Nasrullah, M., Darwis, M., & Salam, R. (2021). Efektivitas Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Dalam Rangka Percepatan Pendaftaran Tanah Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar. *Jurnal Pallangga Praja (JPP)*, 2, 11–17. Retrieved from <https://ejournal.ipdn.ac.id>
- Jannah, M., La Tarifu, L. T., & Saidin, S. (2020). Efektifitas Komunikasi Pemerintahan dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Pertanahan Nasional Kota Kendari. *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 86.
<https://doi.org/10.52423/neores.v1i2.10452>
- Kariadi, S. K., & UB, A. R. (2022). Effectiveness of Integrated Licensing Service Information System Services (SIPPADU) in Application for Building Permits (IMB). *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 19(7), 1–6. Retrieved from <https://ijppr.umsida.ac.id/index.php/ijppr/article/view/1234%0Ahttps://ijppr.umsida.ac.id/index.php/ijppr/article/view/1234/957>
- Khadafi, R., & Mutiarin, D. (2017). Efektivitas Program Bantuan Keuangan Khusus

- Dalam Mengentaskan Kemiskinan di Kabupaten Gunungkidul. *Journal of Governance and Public Policy*, 4(2). <https://doi.org/10.18196/jgpp.4280>
- Kurniawan, F. E., & Aruan, N. L. (2021). Digitalisasi Dan Pola Kerja Baru: Dampak Bagi Industrialisasi Dan Respons Kebijakan Ketenagakerjaan. *Jurnal Siosioteknologi*, 20(3), 395–409. Retrieved from <https://www.academia.edu/download/802118184/582.pdf>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks: SAGE.
- Nawang Sari, E. R., Purwanto, E., & Hariyawati, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kecamatan Di Kabupaten Sidoarjo. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 6(1), 43–54. Retrieved from <https://ejournal.upnjatim.ac.id>
- Nurwindiarti, M. (2016). Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(1), 1–9. Retrieved from <http://www.journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp6b0b431972full.pdf>
- Oktariyanda, T. A., & Achmadja, N. C. (2023). Implementation of the “Sippadu 2.0” in Terms of Public Service Innovation Successes. *Proceedings of the International Joint Conference on Arts and Humanities 2022 (IJCAH 2022)*, 147–162. Atlantis Press SARL. https://doi.org/10.2991/978-2-38476-008-4_18
- Prijono, D., Soenarjanto, B., & Radjikan, R. (2018). *Efektivitas Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu (Sippadu) Pada Perizinan Siup Dinas Penanaman Modal Dan PTSP Kabupaten Sidoarjo*. 1–5. Retrieved from <https://repository.untag.sby.ac.id>
- Purnamawati, D., Anadza, H., & Suyeno. (2022). Efektivitas Program Aplikasi Sistem Informasi Mojokerto Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto). *Jurnal Respon Publik*, 16(6), 11–18. Retrieved from [http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2970889&val=26511&title=Efektivitas Program Aplikasi Sistem Informasi Mojokerto Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2970889&val=26511&title=Efektivitas%20Program%20Aplikasi%20Sistem%20Informasi%20Mojokerto%20Dalam%20Meningkatkan%20Pelayanan%20Publik%20Studi%20pada%20Dinas%20Penanaman%20Modal%20dan%20Pelayanan%20Terpadu%20Satu%20Pintu%20Kota%20Mojokerto)
- Putra, L. R., Ilyas, T. R., & Heriawanto, B. K. (2022). Efektivitas PTSL (Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap) Dalam Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kota Batu. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 8(1), 38–51. <https://doi.org/10.30996/jpap.v8i1.5747>
- Rahayu, R., Kusrin, & Purnamasari, H. (2021). Program Keluarga Harapan Dalam Upaya Pengentasan Kemiskinan Di Kecamatan Cibuya Kabupaten Karawang. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(1), 192–207. Retrieved from <https://jurnal.unigal.ac.id>
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi

- Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 194–211. <https://doi.org/10.30996/jpap.v7i2.4497>
- Saputro, R. H., & Safriansyah. (2021). Tantangan Sistem Informasi Berbasis Pelayanan Publik di Era Revolusi Industri 4.0. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 9(1), 89–101. <https://doi.org/10.30656/sawala.v9i1.2943>
- Sisillia, M., Nurjanah, Y., & Tukiman. (2020). Efektivitas Kebijakan Pemerintah Kota Surabaya Dalam Perwali Nomor 99 Tahun 2016 Untuk Mengatasi Pencemaran Air Limbah Pabrik (Studi Kasus Sungai Kalimas Surabaya). *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 6(1), 93–105. Retrieved from https://node1.123dok.com/dt03pdf/123dok/002/622/2622754.pdf_file.pdf?X-Amz-Content-Sha256=UNSIGNED-PAYLOAD&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=7PKKQ3DUV8RG19BL%2F20210407%2F%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20210407T025312Z&X-Amz-SignedHeaders
- Sudirman, F. A., Pertiwi, G., & Saidin, S. (2023). Implementasi Kerjasama Sister City Kota Kendari (Indonesia)-Kota La Rochelle (Perancis) dalam Peningkatan Pelayanan Air Bersih (2017-2019). *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 400-416.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno. (2007). *Manajemen Keuangan Teori, Konsep, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. , (2009).
- Widiyaningrum, W. Y. (2022). Efektivitas Mall Pelayanan Publik (MPP) Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSTP) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Bandung. *Jurnal JISIPOL*, 6(3), 57–68. Retrieved from <https://www.ejournal.unibba.ac.id/index.php/jisipol/article/view/959>
- Wulandari, C. M. (2019). Efektivitas Penerapan E-Government Melalui Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (Sippadu) Di Kabupaten Kuantan Singingi. *Jurnal Online Mahasiswa*, 6(2), 1–15. Retrieved from <https://jnse.ejournal.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/view/24749>
- Yahya, A. S., & Amzan, A. Z. (2022). Efektivitas Pelayanan Perizin Usaha Perdagangan Melalui Program Papa Joss Di Kabupaten Padang Pariaman. *Kybernan: Jurnal Studi Pemerintahan*, 5(2), 142–154. <https://doi.org/10.35326/kybernan.v5i2.2420>
- Yana, W., Muhammad, A. S., & Edison, E. (2020). Efektivitas Reformasi Agraria Melalui Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kabupaten Bintan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*, 8(2), 133–146. <https://doi.org/10.31629/juan.v8i2.2796>