

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai penerapan *Dynamic Capabilities* pada penyelenggaraan pelayanan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Thinking Ahead* (Berpikir ke Depan)

DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo telah menunjukkan kapabilitas kognitif dalam mengeksplorasi dan mengantisipasi tren masa depan, khususnya terhadap kebijakan sentralisasi perizinan nasional (OSS-RBA). Kapabilitas ini terwujud melalui kemampuan instansi dalam mempersepsikan adanya "celah layanan" pada sistem pusat yang tidak mampu mengakomodasi karakteristik kebutuhan perizinan spesifik di daerah. Strategi kognitif yang diambil adalah melakukan reposisi strategis SIPPADU sebagai aplikasi pendamping, di mana instansi secara visioner tetap mempertahankan layanan perizinan non-berusaha dan izin lokal guna menjaga kualitas pelayanan publik bagi masyarakat Sidoarjo. Keberhasilan kapabilitas ini didukung oleh visi kepemimpinan yang proaktif dalam memitigasi potensi hambatan akses layanan sebelum tekanan tersebut muncul secara nyata.

2. *Thinking Again* (Berpikir Ulang)

Penerapan kapabilitas *thinking again* di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo terlihat dari keberanian institusi untuk menilai kembali kinerja aktual dan melakukan *redesign* sistem secara parsial. Dengan memanfaatkan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan mekanisme rapat evaluasi rutin, instansi mampu mengidentifikasi fitur layanan yang tumpang tindih dengan sistem nasional. Sebagai hasil dari proses berpikir ulang ini, diluncurkanlah SIPPADU versi *Next Generation* (Next-G) pada tahun 2022 yang telah dipilah untuk hanya melayani jenis perizinan spesifik seperti Izin Usaha Toko Swalayan (IUTS) dan Izin Reklame. Kapabilitas ini membuktikan bahwa instansi mampu berevolusi dengan mengoreksi program yang berjalan agar tetap relevan dan efektif bagi pengguna layanan.

3. *Thinking Across* (Berpikir Lintas Batas)

DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo menunjukkan kapabilitas *thinking across* melalui keterbukaan intelektual untuk belajar dari praktik terbaik di luar batas organisasinya. Kapabilitas ini diterapkan melalui studi banding ke Kemenkumham dan DPMPTSP Provinsi Jawa Timur untuk menyerap konsep sistem informasi yang andal. Hal yang paling esensial adalah kemampuan instansi dalam mengombinasikan ide eksternal dengan memori institusional, yakni basis aplikasi lokal lama (SIPP tahun 2010), sehingga menghasilkan inovasi SIPPADU yang memiliki standar nasional namun tetap sesuai dengan karakteristik kebutuhan lokal Sidoarjo. Penyesuaian ini terbukti efektif dalam mentransformasi pengetahuan lintas batas menjadi solusi nyata yang memangkas hambatan geografis bagi masyarakat.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa penyelenggaraan SIPPADU didorong oleh sinergi dari ketiga *dynamic capabilities* yang kuat. Kemampuan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dalam kapabilitas *thinking ahead* untuk merespons kebijakan pusat, keberanian *thinking again* untuk merestrukturisasi sistem lokal, serta kecakapan *thinking across* untuk menyempurnakan inovasi, telah memungkinkan SIPPADU tetap eksis sebagai sistem pelengkap yang menjamin pelayanan perizinan yang mudah, cepat, dan transparan di era transformasi digital.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, bentuk kontribusi pada penelitian ini dituangkan dalam bentuk saran. Adapun hal-hal yang menjadi saran berkenaan dengan penyelenggaraan SIPPADU dalam perspektif *dynamic capabilities* berdasarkan teori *Dynamic Governance* oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo adalah sebagai berikut:

1. DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo perlu mengembangkan fitur *Notification* untuk meningkatkan kualitas transparansi dan kepastian layanan. Fitur *notification* ini adalah sebuah sistem pemberitahuan otomatis berbasis *WhatsApp* atau *SMS Gateway* yang terintegrasi langsung dengan SIPPADU. Fitur ini berfungsi untuk memberikan pembaruan status izin secara *real-time* kepada pemohon sehingga masyarakat tidak perlu mengecek secara manual ke dalam aplikasi.
2. DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo disarankan untuk melakukan standardisasi dokumen digital berbasis cloud. Hal ini untuk menjamin keberlanjutan

program jangka panjang di tengah potensi perubahan regulasi pusat, dinas dapat menginisiasi penyimpanan dokumen dasar pemohon yang terenkripsi dengan aman. Dengan demikian, ketika ada pembaruan sistem atau jenis izin baru di masa depan, masyarakat tidak perlu mengunggah ulang dokumen yang sama (seperti KTP, NPWP, atau Akta Pendirian).

3. Untuk mempertahankan keberlanjutan dan peningkatan aplikasi, DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo disarankan untuk secara berkala melakukan pemantauan dan pemeliharaan terhadap sistem aplikasi. Hal ini dimaksudkan untuk memastikan setiap pembaruan fitur SIPPADU tetap ramah pengguna (*userfriendly*). Dinas dapat membentuk kelompok uji coba kecil yang melibatkan perwakilan masyarakat sebelum sebuah fitur atau menu baru dirilis secara resmi.