

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan di atas tentang transformasi pelayanan publik melalui penggunaan SIPPADU di Kabupaten Sidoarjo yang dianalisis menggunakan model transformasi pelayanan publik (Taufiqurokhman et. al., 2023) yaitu efektivitas pelayanan publik, responsivitas pemerintah, efisiensi operasional, tingkat kepuasan warga sehingga dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Efektivitas pelayanan publik

Transformasi pelayanan melalui SIPPADU terbukti meningkatkan efektivitas pelayanan perizinan. Proses yang sebelumnya dilakukan secara tatap muka kini dapat dilakukan secara daring, mempercepat waktu pelayanan, meningkatkan transparansi, dan memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi serta memantau proses perizinan. Perkembangan SIPPADU yang terintegrasi dengan OSS-RBA dan SIMBG menunjukkan bahwa sistem ini adaptif terhadap perubahan regulasi dan kebutuhan pelayanan.

2. Responsivitas pemerintah

Pemerintah daerah menunjukkan responsivitas yang baik melalui pengembangan fitur SIPPADU yang menyesuaikan kebutuhan masyarakat, serta penyediaan sarana pengaduan melalui SIPPADU, LAPOR, dan call center. Adanya ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan kritik, saran, dan pertanyaan menjadi

indikator bahwa pelayanan tidak hanya bersifat satu arah, tetapi partisipatif dan evaluatif.

3. Efisiensi operasional

Efisiensi operasional terlihat dari optimalisasi sumber daya manusia, teknologi, sarana prasarana, serta regulasi yang mendukung pelayanan digital. Pembagian tugas pegawai yang jelas, penerapan SOP, serta pemanfaatan sistem berbasis SPBE menunjukkan bahwa pelayanan perizinan telah berjalan dengan penggunaan sumber daya yang tepat guna dan produktif.

4. Tingkat kepuasan warga

Hasil survei kepuasan masyarakat menunjukkan kategori “sangat baik”, yang menandakan bahwa masyarakat merasakan manfaat nyata dari transformasi pelayanan ini. Kepuasan tersebut juga didukung oleh peningkatan kompetensi pegawai melalui diklat, bimtek, penerapan budaya pelayanan 5S, dan kepatuhan terhadap SOP. Meskipun demikian, gangguan sistem dan kurangnya pemahaman sebagian masyarakat masih menjadi faktor yang perlu diperbaiki untuk menjaga konsistensi kepuasan layanan.

5. Transformasi pelayanan publik melalui SIPPADU

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa dalam transformasi pelayanan publik melalui SIPPADU di Kabupaten Sidoarjo sudah berhasil, meskipun masih terdapat sedikit kendala yaitu web SIPPADU yang mengalami gangguan karena pemeliharaan sistem sehingga tidak bisa di akses dan terdapat beberapa masyarakat yang masih datang secara langsung untuk sekedar menanyakan persyaratan hingga biaya yang diperlukan untuk mengurus perizinan.

Hal tersebut dapat dilihat dari efektivitas pelayanan publik dimana dengan adanya SIPPADU ini mempermudah masyarakat dalam mengajukan perizinan. Selain itu dalam SIPPADU juga terdapat fitur layanan aduan yang memudahkan pemerintah untuk merespon kebutuhan masyarakat. Efisiensi pengunaan sumber daya dengan memanfaatkan teknologi hingga sumber daya manusia sudah dilakukan secara baik. Serta tingkat kepuasan warga juga menunjukkan nilai sangat baik bagi pelayanan yang diberikan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo. Selain itu transformasi pelayanan publik melalui SIPPADU juga meraih beberapa penghargaan.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti ingin memberikan beberapa rekomendasi saran bagi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo khususnya DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dalam transformasi pelayanan perizinan melalui SIPPADU sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi. Adapun rekomendasi saran tersebut yaitu:

1. Perlu peningkatan stabilitas dan keandalan sistem SIPPADU, khususnya saat pemeliharaan (maintenance), agar tidak menghambat akses masyarakat terhadap layanan perizinan. Dapat dipertimbangkan adanya notifikasi terjadwal dan sistem cadangan (backup service) saat sistem utama mengalami gangguan.
2. Perlu dilakukan sosialisasi yang lebih masif dan merata kepada masyarakat terkait prosedur, persyaratan, jam operasional, serta tata cara penggunaan SIPPADU. Sosialisasi dapat dilakukan melalui media sosial, website resmi, video tutorial, banner di MPP, serta kerja sama dengan desa/kelurahan.

3. Perlu penguatan edukasi literasi digital kepada masyarakat, terutama bagi pemohon yang masih kesulitan menggunakan layanan online, melalui pendampingan di Mall Pelayanan Publik (MPP) atau penyediaan petugas khusus asistensi digital.