

**TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENGGUNAAN SISTEM
INFORMASI PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (SIPPADU) DI
KABUPATEN SIDOARJO
SKRIPSI**



OLEH:

GADIS ARDHIA PRAMITA
NPM. 19041010151

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA**

2026

**TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI
PENGUNAAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN PERIZINAN**

TERPADU (SIPPADU) DI 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:

GADIS ARDHIA PRAMITA

NPM. 19041010151

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

SURABAYA

2026

LEMBAR PENGESAHAN

Transformasi Pelayanan Publik Melalui Penggunaan Sistem Pelayanan

Perizinan Terpadu (SIPPADU) Di Kabupaten Sidoarjo

Disusun oleh:

Gadis Ardhia Pramita
NPM. 19041010151

Telah diuji kebenarannya oleh tim penguji dan diterbitkan pada Journal of Humanities and Social Studies (Terakreditasi Sinta 3) Volume 10 Nomor 02, Juli 2026 dan telah dikonfirmasi dihadapan Tim Penguji pada tanggal 13 Juli 2026.

Pembimbing

Menyetujui

Tim Penguji,

1. Ketua

Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M. Si
NIP. 1964110211994031001

Rosydatuzzahro A., S.AP., M.AP.,
NIP. 199303162022032008

2. Sekretaris

Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M. Si
NIP. 1964110211994031001

3. Anggota

Berliana M. R., S.Sos., M.KP.,
NIP. 199405182024062001

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

Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196802182021211006

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**Transformasi Pelayanan Publik Melalui Penggunaan Sistem Pelayanan
Perizinan Terpadu (SIPPADU) Di Kabupaten Sidoarjo**

Disusun oleh:

Gadis Ardhia Pramita
NPM. 19041010151

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

**Menyetujui,
Pembimbing**


Prof. Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

Mengetahui,

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


Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

Transformasi Pelayanan Publik Melalui Penggunaan Sistem Pelayanan

Perizinan Terpadu (SIPPADU) Di Kabupaten Sidoarjo

Disusun oleh:

Gadis Ardhia Pramita
NPM. 19041010151

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 16 Juli 2026

TIM PENILAI,

Dosen Penguji 1,

Rosyidatuzzahro A., S.AP., M.AP.,
NIP. 199303162022032008

Dosen Penguji 2,

Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M. Si
NIP. 1964110211994031001

Dosen Penguji 3,

Berliana M. R., S.Sos., M.KP.,
NIP. 199405182024062001

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Gadis Ardhia Pramita
NPM : 19041010151
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya milik orang lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik disuatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiasi pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun jua dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 20 Juli 2026

Yang Mengetahui

Gadis

NPM. 19041010151



ABSTRAK

TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENGGUNAAN

SISTEM PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (SIPPADU) DI

KABUPATEN SIDOARJO

Gadis Ardhia Pramita
NPM. 19041010151

Penelitian ini menganalisis transformasi pelayanan perizinan melalui sistem SIPPADU pada DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta dianalisis melalui aspek efektivitas, responsivitas, efisiensi, dan kepuasan warga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIPPADU mempermudah proses perizinan secara digital, meningkatkan transparansi, mempercepat pelayanan, dan memungkinkan masyarakat memantau proses secara mandiri. Responsivitas pemerintah dan efisiensi operasional juga meningkat, dengan tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori sangat baik. Kendala yang ditemukan meliputi gangguan sistem saat pemeliharaan dan keterbatasan pemahaman sebagian masyarakat dalam menggunakan layanan daring. Penelitian menyimpulkan bahwa transformasi pelayanan melalui SIPPADU efektif meningkatkan kualitas pelayanan perizinan, dengan kebutuhan peningkatan pada aspek sosialisasi dan keandalan sistem.

Kata kunci: Transformasi, Pelayanan Publik, Perizinan, SIPPADU

ABSTRACT

TRANSFORMATION OF PUBLIC SERVICES THROUGH THE USE OF THE INTEGRATED LICENSING SERVICE SYSTEM (SIPPADU) IN KABUPATEN SIDOARJO

Gadis Ardhia Pramita
NPM. 19041010151

This study analyzes the transformation of licensing services through the SIPPADU system at the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) of Sidoarjo Regency and its impact on the quality of public services. A descriptive qualitative method was employed using interviews, observations, and documentation, analyzed through the aspects of effectiveness, responsiveness, operational efficiency, and citizen satisfaction. The results show that SIPPADU simplifies the licensing process through a digital system, enhances transparency, accelerates service delivery, and enables citizens to independently monitor their application progress. Government responsiveness and operational efficiency have also improved, with citizen satisfaction rated in the “very good” category. The identified challenges include system disruptions during maintenance and limited public understanding of how to use online services. This study concludes that the transformation of services through SIPPADU effectively improves the quality of licensing services, while further efforts are needed in public outreach and system reliability.

Keywords: Transformation, Public Service, Licensing, SIPPADU

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan Berkah dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Transformasi Pelayanan Publik Melalui Penggunaan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) Di Kabupaten Sidoarjo”. Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan pengajuan seminar skripsi pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dengan telah disusunnya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Prof. Dr. Lukman Arif, M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan segala perhatian, bimbingan, dan arahan yang bermafaat dalam penulisan ini, serta dengan rela meluangkan waktu untuk penulis. Pada kesempatan kali ini, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.A.P selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;

4. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik, yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan selama studi perkuliahan;
5. Orang tua, dan keluarga besar penulis yang selalu memberikan dukungan baik secara finansial maupun non finansial selama perkuliahan;
6. Teman-teman Administrasi Publik 2019 Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah saling mendukung dan memberi motivasi untuk menyelesaikan skripsi;

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis, sehingga segala saran dan masukan akan membantu penulis untuk memperbaiki penulisan ini. Sekian penelitian ini, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Juli 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR REVISI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Landasan Teori.....	27
2.3 Kerangka Berpikir.....	49
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
3.1 Jenis Penelitian	44
3.2 Lokasi Penelitian.....	44
3.3 Fokus Penelitian.....	45
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.5 Sumber Data dan Teknik Penentuan Informan	51
3.6 Teknik Analisis Data.....	52
3.7 Keabsahan Data	55

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	59
4.1 Gambaran Umum Objek	59
4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Sidoarjo	59
4.1.2 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo	61
4.2 Hasil Penelitian	69
4.2.1 Efektivitas Pelayanan Publik	69
4.2.2 Responsivitas Pemerintah	75
4.2.3 Efisiensi Operasional	79
4.2.4 Tingkat Kepuasan Warga	84
4.3 Pembahasan	89
4.3.1 Efektivitas Pelayanan Publik	90
4.3.2 Responsivitas Pemerintah	94
4.3.3 Efisiensi Operasional	95
4.3.4 Tingkat Kepuasan Warga	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	100
5.1 Kesimpulan	100
5.2 Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN	109

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	19
Tabel 4. 1 Jumlah UMKM Per Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo	8
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	49
Gambar 3.1 Komponen Analisis Data (<i>Interactive Model</i>)	53
Gambar 4. 1 Kantor DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo	62
Gambar 4. 2 Struktur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo	68
Gambar 4. 3 Tampilan Depan SIPPADU	72
Gambar 4. 4 Berbagai Penghargaan SIPPADU	74
Gambar 4. 5 Fitur Pengaduan Masyarakat di SIPPADU	77
Gambar 4. 6 Standar Pelayanan Publik & SOP DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo.	81
Gambar 4. 7 Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo	85