

**EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI PERIZINAN ELEKTRONIK CILEGON
(SIPECI) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU (DPMPTSP) KOTA CILEGON
(STUDI KASUS: APLIKASI SIPECI DPMPTSP KOTA CILEGON)**

¹ Irni Yustina, ² Ahmad Zainuri

¹ Mahasiswa Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik, dan Ilmu Hukum
Universitas Serang Raya

² Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik, dan Ilmu Hukum
Universitas Serang Raya

E-mail : ¹irniiyustina17@gmail.com; ²zainuri2007@gmail.com;

Alamat : Jl. Raya Serang-Cilegon No.Km. 5, Taman Drangong, Kec. Taktakan, Kota Serang-Banten.

E-mail korespondensi : ¹irniiyustina17@gmail.com

Abstract

Problems: Public services will be directly proportional to the welfare of the community if the services provided are in accordance with Law no. 25 of 2009. One of the 60 districts/cities in Indonesia that complies with service standards in accordance with Law no. 25 of 2009 is Cilegon City Government. In 2018 Cilegon City received an award, namely the High Compliance Predicate from the Indonesian Ombudsman with a value of 82.46 and is in the green zone, therefore the Cilegon City government demanded the One-Stop Investment and Integrated Services Service to carry out licensing services online named SIPECI. Frequent changes in regulations from the center and server disruptions become obstacles for the community in carrying out the application process. Purpose: To find out whether the SIPECI application is running effectively or not as well as the supporting and inhibiting factors in the application. Methodology: The method used is qualitative with a descriptive approach with data collection techniques in the form of observation, interviews, and documentation. To determine informants using purposive sampling technique. Results/Findings: The results of this study indicate that the SIPECI application is still not effective, because in terms of goals and objectives it should make it easier for the community but in reality there are some people who still come to the office, as well as the lack of socialization carried out by the government considering only one time just doing socialization and that happened at the beginning of the issuance of the SIPECI application. Paper type: SIPECI application effectiveness

Keywords: effectiveness, service, and application of SIPECI.

Abstrak

Masalah: Pelayanan publik akan berbanding lurus dengan kesejahteraan masyarakat apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009. Salah satu pemerintahan di Indonesia dari 60 Kabupaten/Kota yang patuh terhadap standar pelayanan sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 adalah Pemerintahan Kota Cilegon. Pada tahun 2018 Kota Cilegon mendapatkan penghargaan yaitu Predikat Kepatuhan Tinggi dari Ombudsman RI dengan nilai 82,46 dan berada dalam zona hijau, maka dari itu pemerintah Kota Cilegon menuntut Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk melakukan pelayanan perizinan secara *online* yang diberi nama SIPECI. Sering terjadinya perubahan regulasi dari pusat dan gangguan server menjadi hambatan bagi masyarakat dalam melakukan proses permohonan. Tujuan: Untuk mengetahui apakah aplikasi SIPECI berjalan efektif atau tidak serta faktor pendukung dan penghambat pada aplikasi tersebut. Metodologi: Metode yang digunakan yaitu kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk menentukan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Temuan/Hasil Penelitian: Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi SIPECI masih belum efektif, karena dari

segi tujuan dan sasaran yang seharusnya memudahkan masyarakat tetapi pada kenyataannya ada beberapa masyarakat yang masih datang ke kantor, serta kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah mengingat hanya satu kali saja dilakukannya sosialisasi dan itu terjadi pada awal diterbitkannya aplikasi SIPECI. Jenis Penelitian: Efektivitas Aplikasi SIPECI

Kata kunci: efektivitas, pelayanan, dan aplikasi SIPECI.

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi salah satu tolak ukur kinerja pemerintah agar dapat mengevaluasi serta memilah kebijakan dalam penyelenggaraan pelayanan.

Pelayanan publik akan berbanding lurus dengan kesejahteraan masyarakat apabila pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan pedoman yang berlaku yaitu UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu pemerintahan di Indonesia dari 60 Kabupaten/Kota yang patuh terhadap standar pelayanan sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 yaitu Pemerintahan Kota Cilegon. Kota Cilegon pada Tahun 2018 telah mendapatkan penghargaan yaitu Predikat Kepatuhan Tinggi dari Ombudsman RI dengan nilai 82,46 dan berada dalam zona hijau (Redaksi, 2018b).

Seiring berkembangnya zaman menuju era digitalisasi pemerintah dalam pemerintahannya dituntut untuk melakukan semua proses secara *online* terutama terkait dengan proses perizinan (Redaksi, 2018a), maka dari itu Dinas DPMPTSP Kota Cilegon melakukan inovasi dalam bidang proses pelayanan perizinan dan non perizinan secara *online*. Inovasi yang dilakukan oleh DPMPTSP adalah inovasi SIPECI (Sistem Informasi Perizinan Elektronik Cilegon). Hal tersebut merupakan salah satu cara untuk mensukseskan program Cilegon *Smart City* yang mana pertumbuhan investasi yang positif di Kota Cilegon dapat terealisasi.

Proses perizinan dan non perizinan yang mudah akan memberikan efisiensi dan dampak yang positif terhadap semua pihak dalam setiap aspek yang bersinggungan apabila menggunakan jasa instansi tersebut. Hal tersebut didukung dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Anggraini (2019) bahwa dengan adanya inovasi birokrasi pelayanan publik pada DPMPTSP di Kabupaten Musi Banyuasin bahwasannya perbaikan kualitas birokrasi pada pelayanan publik telah memberikan dampak yang positif bagi masyarakat.

DPMPTSP melakukan inovasi melalui Sistem Informasi Perizinan Elektronik Cilegon (SIPECI) yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus proses pelayanan perizinan dan non perizinan melalui *website* sehingga masyarakat tidak perlu datang melainkan

hanya menginput berkas sesuai dengan apa yang dibutuhkan pada *website* tersebut. Hal tersebut didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Basuki, Kasmad, & Nasrulhaq (2018) bahwasannya dengan adanya inovasi masyarakat merasakan akan manfaatnya karena sangat memudahkan yang mana semuanya sudah dapat diakses secara *online*, jadi masyarakat tidak perlu datang ke kantor.

Pada program SIPECI jumlah perizinan dan non perizinan yang diproses dapat berubah-ubah sesuai dengan regulasi dari pusat, sehingga DPMPTSP harus mengikuti perubahan regulasi dari pusat. Terjadinya perubahan regulasi dari pusat menjadi salah satu hambatan dalam program tersebut (Bapak Habibi, selaku Kasie Regulasi dan Pengembangan Sistem Pelayanan Perizinan dan Non perizinan). Selain itu, gangguan server juga dapat terjadi karena sedang dilakukannya pemeliharaan/*maintenance* sehingga dapat memperlambat pemohon atau masyarakat dalam melakukan proses perizinan dan non perizinan.

Inovasi SIPECI yang dikelola oleh DPMPTSP Kota Cilegon sudah berjalan selama kurang lebih 2 (dua) tahun. Dalam 2 (dua) tahun ini, dengan adanya hambatan yang terjadi membuat peneliti ingin membuktikan bahwa pelaksanaan SIPECI apakah berjalan dengan efektif atau tidak, sehingga peneliti mengambil judul dengan judul “*Efektivitas Sistem Informasi Perizinan Elektronik Cilegon (SIPECI) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Cilegon (Studi Kasus: Aplikasi SIPECI DPMPTSP Kota Cilegon)*”

B. TINJAUAN TEORI

Definisi Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dan Winarsih (2007) dalam buku Hardiyansyah (2018: 15) mengemukakan bahwa pelayanan umum atau publik dapat diartikan sebagai bentuk jasa pelayanan baik dalam segi barang publik maupun jasa publik yang pada dasarnya menjadi tanggungjawab yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah daerah, pusat serta di lingkungan BUMN atau BUMD dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan dan upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam

Sedangkan menurut UU No. 25 Tahun 2009 pada Pasal 4 penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan, sebagai berikut: kepentingan umum; kepastian hukum; kesamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban; keprofesionalan; partisipatif; persamaan perlakuan/tidak

diskriminatif; keterbukaan; akuntabilitas; fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; ketepatan waktu; serta kecemasan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Definisi Efektivitas

Menurut Makmur (2011: 6) kegiatan yang dilakukan secara efektif di mana dalam proses pelaksanaannya senantiasa menampilkan ketepatan antara hasil yang dicapai dengan harapan maka dari itu efektivitas dapat artikan sebagai implementasi, ketepatan harapan serta hasil yang dicapai. Sedangkan menurut Fried Landdors dan Pickle dalam Steers (1985) dalam jurnal Yuliani & Agustina (2015: 83) apabila suatu organisasi dapat menyumbangkan kepada masyarakat, berhasil merumuskan para pekerja, dan menguntungkan maka suatu organisasi tersebut dapat dinyatakan efektif.

Berdasarkan banyaknya penjelasan yang ada, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas dapat diartikan sebagai suatu proses untuk mencapai tujuan yang sebelumnya sudah ditetapkan sehingga mendapatkan hasil yang memuaskan dan dikatakan efektif.

Ukuran efektivitas

Menurut Gibson dalam Tangkilisan (2005) dalam jurnal Marlina (2017: 5) untuk menyatakan suatu program terbilang efektif maka keefektifan itu dapat diukur dari adanya kejelasan tujuan dan kejelasan strategi, pencapaian tujuan, penyusunan program yang tepat, perumusan kebijaksanaan yang mantap dan proses analisis, tersedianya fasilitas sarana dan prasarana, perencanaan yang matang serta sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.

Sedangkan Menurut Duncan dalam Steers (1985: 53) mengatakan bahwa ukuran efektivitas pelaksanaan suatu program terdiri dari 3 (tiga) aspek antara lain sebagai berikut:

- a. Pencapaian tujuan; dipandang sebagai tahapan atau suatu proses sehingga pencapaian tujuan dapat diartikan sebagai segala upaya apapun yang dapat dilakukan untuk mencapai tujuan akhir yang telah ditentukan. Untuk mencapai tujuan akhir diperlukan tahapan-tahapan pencapaian agar terjaminnya tujuan akhir.
- b. Integrasi; pengukuran yang dilakukan di suatu organisasi terhadap tingkatan kemampuan dalam melakukan sosialisasi ataupun kegiatan dari program kerja yang telah disepakati dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya.

- c. Adaptasi; kemampuan suatu organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Dalam artian suatu organisasi harus mampu beradaptasi agar dapat diterima dan diakui dengan baik oleh pihak-pihak yang bersangkutan maupun organisasi lainnya.

Definisi Perizinan dan Non Perizinan

Pada Pasal 1 Ayat 7 dan 8 dalam Peraturan Walikota Cilegon No. 2 Tahun 2017 yang dimaksud perizinan ialah pemberian secara legalitas dalam bentuk izin dalam melakukan usaha atau kegiatan tertentu kepada badan hukum ataupun orang perseorangan, sedangkan non perizinan ialah pemberian dokumen lainnya ataupun rekomendasi kepada badan hukum ataupun orang perseorangan dalam melakukan usaha atau kegiatan tertentu.

Menurut Sjachran Basah dalam buku Ridwan (2016: 54) izin dapat diartikan sebagai perbuatan hukum administrasi negara bersegi satu yang mengaplikasikan peraturan dalam hal konkreto berdasarkan prosedur dan persyaratan yang mana sudah ditetapkan oleh ketentuan perundang-undangan.

Aplikasi SIPECI

SIPECI dibuat pada tahun 2017 dan diberlakukan sejak tanggal 29 Januari 2018. Pada tahun 2020 memproses 68 (enam puluh delapan) jenis perizinan dan non perizinan yang diproses secara *Online Single Submission* (OSS) dan non OSS, tetapi saat ini perizinan yang diproses secara OSS pemohon dapat langsung ke *website* OSS.

Selain dari *website* aplikasi SIPECI juga terdapat di *Play Store* dan dapat diunduh oleh pengguna android, tetapi tidak semua android dapat mengakses aplikasi tersebut. Aplikasi SIPECI yang dari *Play Store* hanya dapat digunakan untuk *tracking* perkembangan proses permohonan saja tidak dapat melakukan proses permohonan. Apabila pemohon ingin membuat permohonan/izin untuk mendapatkan izin secara legal, maka pemohon dapat langsung mengunjungi *website* www.dpmptsp.cilegon.go.id maupun www.oss.go.id dengan mengikuti mekanisme yang sudah ditetapkan.

C. METODOLOGI PENELITIAN

Untuk mendapatkan data dengan kegunaan dan tujuan tertentu secara ilmiah merupakan definisi metode penelitian (Sugiyono, 2014: 2). Sedangkan menurut Moleong (2005) dalam jurnal Yanuar (2019: 10), mengartikan pendekatan deskriptif kualitatif adalah pendekatan

penelitian dimana data yang dikumpulkan berupa gambar, kata dan bukan angka. Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data berupa wawancara, dokumentasi, dan observasi.

Pada penelitian ini subjek atau informan ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yang mana informan tersebut sudah ditentukan dari awal untuk mendapatkan sebuah data atau informasi sehingga informasi yang didapat lebih akurat. Informan yang dimaksud yaitu Bapak Habibi selaku Kasie Regulasi dan Pengembangan Sistem Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, Bapak Putut selaku Staff Regulasi dan Pengembangan Sistem Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, serta Masyarakat Pengguna Aplikasi SIPECI.

Suatu definisi yang diberikan dengan cara menspesifikasi kegiatan atau memberi arti ataupun memberikan operasional yang mana diberikan kepada suatu variabel yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut merupakan definisi operasional (Nazir, 2005: 126). Variabel tersebut disajikan dalam tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1

Definisi Konseptual dan Operasional

No.	Definisi Konseptual	Definisi Operasional
1	Pencapaian Tujuan	Adanya kurun waktu dari pencapaian tujuan
		Adanya sasaran dari pencapaian tujuan
		Adanya dasar hukum dari pencapaian tujuan
2	Integrasi	Adanya prosedur dari integrasi
		Adanya proses sosialisasi dari integrasi
3	Adaptasi	Adanya pengisian tenaga kerja dari adaptasi
		Adanya sarana dan prasarana dari adaptasi

(Sumber: Peneliti, 2022)

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Peneliti menganalisis dengan menggunakan teori efektivitas Duncan dalam Steers (1985: 53) yang memiliki dimensi antara lain yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Di bawah ini terdapat indikator dan sub indikator yang dianalisis oleh peneliti di antaranya:

1. Pencapaian Tujuan

Dalam pencapaian tujuan untuk mengukur suatu program yang efektivitas dapat dilihat dari seberapa jauh program tersebut dalam mencapai tujuannya. Adapun beberapa faktor dari pencapaian tujuan yang terdiri sebagai berikut:

a. Waktu Pencapaian

Waktu pencapaian yaitu waktu yang dibutuhkan dalam mencapai suatu tujuan yang diinginkan tanpa melupakan standar pelayanan dan standar operasional prosedur dalam pelaksanaan pelayanannya. Dalam perizinan *online* melalui aplikasi SIPECI kurun waktu yang digunakan untuk menyelesaikan perizinan yang diproses berbeda-beda tergantung dari jenis izinnya karena masih ada beberapa tahap yang harus dilakukan oleh DPMPTSP Kota Cilegon, meskipun dengan waktu yang terbilang cukup lama dalam proses perizinan sampai izin di terima dan surat izin terbit tidak memungkiri bahwa bisa saja permohonan izin ditolak dengan revisi atau ditolak karena tidak memenuhi seluruh persyaratan yang diperlukan.

Jadi kesimpulannya, bahwa kurun waktu dalam menyelesaikan proses perizinan terbilang cukup lama bahkan membutuhkan waktu selama berbulan-bulan tergantung dari permohonan yang dibutuhkan oleh pemohon.

b. Sasaran

Sasaran atau tujuan dari adanya aplikasi SIPECI yaitu untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Cilegon dalam bidang perizinan yang mana dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan perizinan agar efektif dan efisien sehingga masyarakat Kota Cilegon akan merasa puas karena telah diberikan pelayanan dengan baik oleh pemerintah Kota Cilegon.

Sasaran kongkrit dari dibuatnya aplikasi SIPECI adalah masyarakat Kota Cilegon yang ingin mengajukan perizinan agar usaha yang mereka dirikan memiliki izin secara legalitas

Adapun tujuan dari adanya aplikasi SIPECI yaitu untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan proses pelayanan perizinan agar mendapatkan izin secara legal dengan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sehingga terwujudnya pelayanan

yang prima. Pada kenyataannya aplikasi tersebut masih belum maksimal atau menjadi tidak efektif karena adanya kendala dari pihak internal.

c. Dasar Hukum

DPMPTSP Kota Cilegon dalam pelaksanaan dibuatnya aplikasi SIPECI tidak sembarangan dalam membuat perizinan secara *online*. Hal tersebut dikarenakan bahwa perizinan *online* ini sudah direncanakan atas dasar hukum Surat Keputusan Walikota.

Peraturan yang digunakan untuk saat ini adalah Peraturan Walikota No. 58 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Perizinan lainnya, dan Nonperizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cilegon.

2. Integrasi

Suatu proses pengukuran baik dalam tingkat kemampuan suatu organisasi dalam pengembangan konsensus, penyelenggaraan adanya sosialisasi, dan komunikasi dengan organisasi lainnya disebut integrasi. Dalam teori indikator integrasi terdapat sub indikator yang mana sebagai berikut:

a. Prosedur

Prosedur merupakan suatu tahapan atau proses kegiatan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau aktivitas. Kata “ aktivitas” ini menunjukkan proses pelayanan perizinan yang dilakukan oleh staff atau pegawai dinas tersebut. Dalam menggunakan aplikasi SIPECI prosedur pelayanan yang dilakukan telah sesuai dengan standar prosedur yang berlaku, hanya saja masih ada sedikit kendala terkait keterlambatan dalam penerbitan surat izin namun hal tersebut belum melampaui batas dari standar prosedur yang berlaku dan dalam implementasinya aplikasi SIPECI yang tersedia di *Play Store* dapat berjalan dengan baik, maka dari itu proses pelayanan perizinan *online* hanya dapat dilakukan melalui *website* www.dpmptsp.cilegon.co.id.

b. Proses Sosialisasi

Salah satu faktor penting dalam merealisasikan suatu program atau kebijakan adalah sosialisasi. Dengan adanya sosialisasi atau dilakukannya sosialisasi barulah pihak lain dan masyarakat dapat memanfaatkan atau menggunakan program tersebut.

Proses sosialisasi yang dilakukan oleh DPMPTSP terkait aplikasi SIPECI hanya melakukan satu kali sosialisasi saja pada saat awal aplikasi SIPECI diterapkan yang mengakibatkan masyarakat tidak mengetahui adanya aplikasi tersebut sehingga masyarakat Kota Cilegon lebih memilih untuk melakukan perizinan secara langsung ke kantor DPMPTSP daripada melakukannya secara *online* karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan.

3. Adaptasi

Adaptasi merupakan proses penyesuaian diri terhadap lingkungan dalam menyamakan suatu individu terkait perubahan-perubahan yang terjadi selama di lingkungannya. Hal ini berkaitan serta dengan suatu tingkat keberhasilan dan juga tingkat pengukuran untuk mencapai suatu tujuan sehingga digunakannya tolak ukur proses pengadaan pengisian tenaga kerja serta fasilitas sarana dan prasarana. Adapun sub-sub indikator dari indikator adaptasi yaitu sebagai berikut:

a. Peningkatan Kemampuan

Peningkatan kemampuan yaitu suatu cara atau upaya dalam menambah tingkatan, derajat, kualitas maupun kuantitas dari aparatur atau pegawai di DPMPTSP Kota Cilegon. Aplikasi SIPECI merupakan aplikasi yang baru diberlakukan pada tahun 2018 yang mana aplikasi tersebut salah satu inovasi pelayanan di daerah Kota Cilegon dalam bidang perizinan dan non perizinan. Masih banyaknya aparatur yang belum mengerti ataupun belum menguasai cara penggunaan aplikasi disebabkan karena kurangnya kemampuan aparatur terkait aplikasi SIPECI sehingga dibutuhkan upaya untuk peningkatan kemampuan yang mana sudah dilakukan 2 (dua) kali bimbingan teknis serta dalam pengembangan SIPECI dilakukan kerjasama dengan Pemerintah Kota Cilegon.

b. Sarana dan Prasarana

Sarana prasarana yang mana untuk memfasilitasi pelayanan perizinan dari SIPECI dapat dilakukan oleh pelaku usaha melalui aplikasi berbasis android. Aplikasi SIPECI hanya bisa diakses untuk *smartphone* yang berbasis android, tetapi tidak semua android dapat mengunduh aplikasi tersebut. Aplikasi dari hasil unduhan *Play Store* tidak dapat digunakan untuk melakukan proses permohonan melainkan hanya untuk *tracking* saja,

selain itu peneliti menemukan bahwa aplikasi tersebut setelah diunduh tidak dapat diakses.

Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Sistem Informasi Perizinan Elektronik Cilegon (SIPECI) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Cilegon

Pada pelaksanaan aplikasi SIPECI yang dikelola oleh DPMPTSP tentunya terdapat faktor pendukung dan penghambat, peneliti menemukan beberapa faktor pendukung dan penghambat di antaranya sebagai berikut:

1. Faktor Pendukung

a. Sikap dan Perilaku Para Implementor Aplikasi SIPECI

Modal utama yang sangat penting dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yaitu sikap dan perilaku aparatur. Implementor yang bekerja di DPMPTSP siap membantu masyarakat jika mengalami kesulitan pada saat menggunakan atau mengakses aplikasi SIPECI dan membantu mengurus persyaratan yang dibutuhkan dalam proses pembuatan permohonan.

Para implementor di DPMPTSP memiliki sikap yang sabar dan ramah saat menyelesaikan permasalahan dalam melakukan proses permohonan yang terjadi pada masyarakat, bahkan para implementor juga membantu masyarakat dalam pengisian data. Hal ini dilakukan karena masih ada beberapa masyarakat yang tidak mengerti dalam melakukan pengisian berkas atau data secara *online* maka dari itu beban kerja implementor meningkat.

b. Pemahaman Para Implementor dalam Pengoperasian Aplikasi SIPECI

Faktor yang mendukung dalam memberikan pelayanan perizinan baik dalam pengoperasian aplikasi SIPECI yaitu dengan diadakannya pelatihan yang diikuti oleh para implementor sehingga masyarakat dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Apabila kemampuan para implementor semakin baik maka pelayanan yang diberikan juga semakin baik bahkan masyarakat pun akan merasa puas. Oleh karena itu peningkatan kemampuan implementor merupakan upaya dalam mendukung terciptanya efektivitas dalam bidang pelayanan perizinan melalui aplikasi SIPECI Kota Cilegon.

2. Faktor Penghambat

a. Jaringan Internet yang Kurang Memadai

Keterlambatan implementor dalam melakukan proses pelayanan terjadi karena jaringan internet yang masih belum stabil sehingga sering terjadinya *lost connecting* dan proses permohonan masyarakat pun terjeda sementara. Hal tersebut dapat berdampak pada keefektifan pengguna pelayanan *online* di DPMPTSP.

b. Terbatasnya Pengetahuan Masyarakat

Minimnya pengetahuan dan masih melekatnya budaya masyarakat bahwa melakukan proses pelayanan secara langsung dengan datang ke kantor dinas jauh lebih baik dan akan terselesaikan dengan cepat daripada harus melakukan perizinan secara *online*. Hal itu yang mengakibatkan aplikasi SIPECI belum terealisasi dengan baik. Padahal tujuan dari adanya aplikasi tersebut yaitu untuk meminimalisir biaya dan menghilangkan tatap muka antara pemberi pelayanan dan penerima pelayanan (masyarakat).

c. Sarana dan Prasarana yang Kurang Memadai

Fasilitas sarana dan prasarana yang ada di DPMPTSP masih kurang memadai. Adanya komputer yang diperuntukan untuk pemohon atau masyarakat juga masih sering terjadi gangguan jaringan atau *lost connecting* yang mengakibatkan terhambatnya proses pelayanan perizinan. Apabila hal tersebut tidak ditanggapi dengan baik maka akan berpengaruh dan berdampak pada proses pelayanan perizinan serta kenyamanan masyarakat yang sudah datang jauh-jauh ke dinas akan sia-sia.

Pembahasan

Menurut Duncan dalam Richard M. Steers (1985: 83) terdapat 3 (tiga) indikator yang mempengaruhi suatu efektivitas, antara lain sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan yang hendak dicapai oleh DPMPTSP Kota Cilegon dalam membuat aplikasi perizinan berbasis android yaitu memberikan kemudahan untuk masyarakat dalam bidang pelayanan perizinan usaha sehingga masyarakat Kota Cilegon tidak perlu lagi untuk datang jauh-jauh ke kantor DPMPTSP karena sudah adanya pelayanan perizinan secara *online* yang telah disediakan oleh DPMPTSP Kota Cilegon agar lebih efisien, dan pemohon mendapatkan legalitas. Kemudian dengan diadakannya sasaran dari pelayanan perizinan

aplikasi SIPECI sudah berjalan dengan baik dan positif serta diterima oleh masyarakat Kota Cilegon dengan respon baik.

Dalam melakukan proses perizinan memerlukan waktu yang cukup lama karena setelah para pengguna melakukan permohonan perizinan, masih ada beberapa tahap yang harus dilakukan oleh DPMPTSP Kota Cilegon meskipun dengan waktu yang terbilang cukup lama dalam proses perizinan sampai izin diterima dan surat izin terbit tidak memungkiri bahwa bisa saja permohonan izin ditolak dengan revisi atau ditolak karena tidak memenuhi seluruh persyaratan yang diperlukan.

Perizinan *online* melalui aplikasi SIPECI yang dikelola oleh DPMPTSP Kota Cilegon mempunyai landasan hukum sehingga menjadi jelas tujuan dari dibuatnya aplikasi tersebut. Untuk saat ini peraturan yang digunakan adalah Peraturan Walikota No. 58 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Perizinan lainnya, dan Nonperizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cilegon.

Berdasarkan hasil penelitian, membuktikan bahwa tujuan dan sasaran dari dibuatnya aplikasi SIPECI yang mana membuat masyarakat Kota Cilegon menjadi mudah dalam melakukan proses permohonan perizinan dan memudahkan pelayanan dalam mengurus perizinan usaha di DPMPTSP Kota Cilegon, tetapi pada kenyataannya masih belum maksimal atau menjadi tidak efektif karena adanya kendala internal dari pihak dinas tersebut yaitu aplikasi yang tidak dapat dibuka.

Adanya kendala internal selaras dengan hasil dari penelitian Utami & Frinaldi (2021) dengan judul *Efektivitas Penerapan Aplikasi Sicantik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi* bahwasannya kendala internal yang sering terjadi pada saat menerapkan aplikasi adalah gangguan server ataupun jaringan yang dapat menyebabkan pemohon untuk terhenti sementara pada saat melakukan permohonan izin dan proses perizinannya memakan waktu yang cukup lama, selain itu Hansen & Mowen dalam jurnal tersebut juga menyebutkan bahwa faktor yang membatasi suatu organisasi atau perusahaan dan sistem yang berasal dari dalam perusahaan adalah kendala internal (*internal constraint*).

Jadi kesimpulan dari indikator pencapaian tujuan adalah dalam waktu proses pelayanan permohonan membutuhkan waktu yang cukup lama tergantung dari jenis perizinan yang

dibutuhkan oleh pemohon yang mana sasaran yang dituju juga sudah sesuai dengan tujuan dibentuknya SIPECI yaitu masyarakat Kota Cilegon yang ingin izin usahanya mendapatkan legalitas walaupun masih belum maksimal karena adanya kendala internal dan juga masih ada beberapa masyarakat yang masih datang ke kantor tetapi sejauh ini sudah tepat sasaran dan dalam melakukan proses pelayanannya terdapat dasar hukum yang jelas.

2. Integrasi

Integrasi merupakan pengukuran terhadap tingkat kemampuan penyelenggara pemerintahan Kota Cilegon dalam melakukan proses sosialisasi dan komunikasi mengenai layanan perizinan di DPMPTSP Kota Cilegon melalui aplikasi SIPECI.

Dalam implementasi sosialisasi terkait aplikasi SIPECI, ternyata masih ada masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi tersebut dan hanya beberapa masyarakat saja yang sudah mengetahui walaupun kedalaman informasi itu masih kurang karena memang kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh dinas sehingga masih ada beberapa masyarakat yang merasakan kesulitan pada saat menggunakan aplikasi SIPECI sehingga mau tidak mau membuat masyarakat harus datang ke kantor DPMPTSP mengingat dinas tersebut melakukan sosialisasi hanya satu kali saja.

Oleh karena itu pihak DPMPTSP mengadakan sosialisasi secara berkala seperti *workshop* dan seminar tatap muka sehingga masyarakat dapat memahami dan dapat menghadirkan aplikasi SIPECI yang lebih baik dan mudah diakses serta dapat diunduh oleh semua produk *smartphone*.

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwasannya proses pelayanan perizinan melalui aplikasi SIPECI sudah sesuai dengan standar prosedur yang berlaku, hal ini sesuai dari hasil wawancara dan mekanisme pelayanan yang didapat oleh peneliti baik dengan pihak penerima pelayanan (masyarakat) dan pemberi pelayanan (pemerintah).

Hal ini didukung berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Doutel, Yasintha, & Wismayanti (2021) yang berjudul *Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Penduduk Bilhete De Identidade (BI) Di Kantor Justica Dili Timor- Leste* bahwasannya untuk mencapai masyarakat yang beridentitas didukung dengan adanya SOP serta alur yang jelas dan mendetail yang mana target tersebut dapat memacu ketepatan dan

kecepatan dalam pelayanan agar lebih maksimal dan masyarakat pun akan dengan mudah memahami alur pelayanan serta persyaratan yang dibutuhkan.

Jadi kesimpulan dari indikator integrasi adalah dalam melakukan pelayanan permohonan pihak dinas sudah sesuai dengan SOP yang ada yang mana melayani pemohon atau masyarakat sesuai dengan prosedur yang sudah seharusnya pemohon dapatkan dengan baik walaupun untuk melakukan proses pelayanan hanya dapat dilakukan melalui *website* karena yang dari *Play Store* hanya dapat digunakan untuk *tracking* saja dan untuk sosialisasi pihak dinas masih kurang dalam mengadakan sosialisasi terhadap masyarakat Kota Cilegon mengingat dinas tersebut hanya melakukan satu kali pada saat awal diberlakukannya aplikasi tersebut sehingga tidak semua masyarakat mengetahui adanya aplikasi SIPECI.

3. Adaptasi

Dalam penelitian ini adaptasi atau penyesuaian yang ada yaitu kemampuan DPMPTSP Kota Cilegon sudah sejauhmana dalam menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Hal tersebut terlihat dari kesiapan tenaga kerja serta sarana dan prasarana yang disiapkan dalam melakukan pelayanan perizinan melalui aplikasi SIPECI sehingga pelayanan perizinan yang efektif pada DPMPTSP dapat terwujud.

Walaupun aplikasi SIPECI terdapat di *PlayStore* tetapi dalam pelayanan permohonan hanya dapat dilakukan melalui *website* saja karena aplikasi dari di *Play Store* hanya dapat digunakan untuk *tracking* saja.

Aplikasi SIPECI merupakan inovasi pelayanan dalam melakukan proses perizinan dan non perizinan secara *online* di daerah Kota Cilegon dan baru diberlakukan pada tahun 2018 oleh karena itu masih banyaknya aparatur yang belum paham dan menguasai cara penggunaan aplikasi tersebut dan upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP dalam meningkatkan kemampuan aparatur mengenai aplikasi tersebut yaitu dengan melakukan 2 (dua) kali bimbingan teknis dan dilakukannya kerjasama dengan pemerintah Kota Cilegon terkait pengembangan aplikasi SIPECI.

Berdasarkan hasil penelitian, dalam melakukan proses pelayanan permohonan hanya dapat dilakukan melalui *website* saja dengan mengikuti intruksi atau tahapan yang ada. Aplikasi SIPECI juga terdapat di *Play Store* yang mana dapat diunduh melalui android walaupun memang tidak semua jenis android dapat mengunduh dan mengakses aplikasi

tersebut tetapi aplikasi yang dari *Play Store* tidak dapat digunakan untuk melakukan proses permohonan melainkan hanya digunakan untuk *tracking* saja.

Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Damanik (2022) yang berjudul *Efektivitas Pelayanan Pengaduan Perizinan Online (LANPION) di DPMPTSP Kota Medan* bahwasannya masih banyak masyarakat yang merasa kesulitan dalam menggunakan fasilitas pelayanan perizinan secara *online* yang menyebabkan masih adanya beberapa masyarakat yang datang ke tempat bagian pelayanan yang ada pada DPMPTSP hanya untuk mendapatkan pelayanan dan mendapatkan informasi secara langsung dengan cepat.

Jadi kesimpulan dari indikator adaptasi adalah aplikasi SIPECI memang sudah diterima oleh masyarakat Kota Cilegon walaupun masih ada beberapa masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi yang dikelola oleh DPMPTSP sehingga masih ada beberapa masyarakat yang datang ke kantor DPMPTSP hanya karena melakukan permohonan maupun menanyakan terkait kendala yang terjadi pada saat melakukan permohonan. Selain itu petugas pelayanan juga melakukan bimtek dan dilakukannya kerjasama dalam pengembangan aplikasi SIPECI dengan pemerintah Kota Cilegon.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian mengenai efektifitas dari aplikasi SIPECI yang dikelola oleh DPMPTSP Kota Cilegon maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Aplikasi SIPECI di DPMPTSP Kota Cilegon masih belum dapat dikatakan efektif karena dari segi tujuan dan sasaran yang seharusnya dibuat untuk memudahkan masyarakat Kota Cilegon pada kenyataannya masih ada beberapa masyarakat yang masih datang ke kantor untuk sekedar meminta arahan akibat adanya kendala mengenai *upload*an berkas. Kemudian dari segi sosialisasi yang masih sangat kurang mengingat pihak DPMPTSP hanya mengadakan sosialisasi satu kali dan itu terjadi pada saat awal terbentuknya SIPECI sehingga masih ada beberapa masyarakat yang belum mengerti atau paham dalam menggunakan aplikasi tersebut.
2. Faktor pendukung pada aplikasi SIPECI di DPMPTSP Kota Cilegon yaitu dari sikap dan perilaku para implementor SIPECI yang melayani masyarakat dengan baik dan ramah, dan jumlah sumber daya manusia yang cukup memadai. Adapun faktor penghambatnya yaitu

jaringan internet, fasilitas sarana dan prasarana yang mana kurang memadai, serta pengetahuan masyarakat yang terbatas.

Saran

Dengan adanya hasil simpulan dari penelitian ini, maka peneliti menyarankan beberapa hal untuk bahan pertimbangan evaluasi pihak DPMPTSP sebagai berikut:

1. DPMPTSP Kota Cilegon perlu memperbaiki cara sosialisasi mengenai aplikasi SIPECI serta perlu melakukan sosialisasi secara merata di seluruh daerah Kota Cilegon karena jika seluruh masyarakat Kota Cilegon memahami mengenai aplikasi SIPECI, maka hal ini tentu dapat memudahkan masyarakat dan DPMPTSP Kota Cilegon dalam melakukan proses perizinan tanpa perlu mengantri dan lebih efisien secara waktu dan tempat sehingga sesuai dengan tujuan dan sasaran yaitu memudahkan masyarakat Kota Cilegon dalam melakukan proses permohonan.
2. Walaupun dengan adanya dukungan dari sikap dan perilaku implementor aplikasi tersebut serta jumlah SDM yang memadai masih ada beberapa hambatan yang terjadi seperti fasilitas sarana dan prasana yang memang masih kurang memadai dan internet yang belum stabil. Untuk mengatasi atau mengurangi terjadinya hambatan maka dari itu DPMPTSP Kota Cilegon melakukan sosialisasi aplikasi SIPECI kepada masyarakat Kota Cilegon dan bekerjasama dengan pihak TELKOM agar sarana dalam jaringan internet meningkat atau stabil.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, T. (2019). Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Musi Banyuasin Studi Kasus : (Siap Antar Jemput Izin Mudah Berbantuan (SAJI MUBA)). *POLITEIA: Jurnal Ilmu Politik*, 11(2), 44–57.
- Basuki, Y., Kasmad, R., & Nasrulhaq. (2018). Tipologi Inovasi Sektor Publik (Inovasi Program SI-CAKEP) di Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan. *Matra Pembaruan*, 2(3), 207– 216. <https://doi.org/10.21787/mp.2.3.2018.297-216>
- Damanik, H. M. (2022). Efektivitas Pelayanan Pengaduan Perizinan Online (LANPION) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. *Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN)*, 1– 14.

- Doutel, P. B., Yasintha, P. N., & Wismayanti, K. W. D. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Penduduk Bilhete De Identidade (BI) Di Kantor Justica Dili Timor- Leste. *Jurnal Administrasi Publik*, 13.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Makmur. (2011). *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Marlina. (2017). Efektivitas Sistem Perizinan Online dan Tracking Sistem (SPOTS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Siak. *Jom FISIP*, 4(2), 1– 10.
- Peraturan Walikota Cilegon Nomor 2 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Lingkungan Pemerintah Kota Cilegon
- Redaksi. (2018a, Mei 21). DPMPTSP Kota Cilegon Dalam Keberhasilan Pertumbuhan Investasi. *bantennews.co.id*. Diambil dari <https://www.bantennews.co.id/dpmptsp-kota-cilegon-dalam-keberhasilan-pertumbuhan-investasi/>
- Redaksi. (2018b, Desember 10). Soal Pelayanan Publik, Cilegon Raih Penghargaan dari Ombudsman RI. *BantenNews.co.id*. Diambil dari <https://www.bantennews.co.id/menyangkut-pelayanan-publik-cilegon-raih-penghargaan-dari-ombudsman-ri/>
- Ridwan. (2016). *Hukum Administrasi Negara..* Jakarta: Rajawali Pers.
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Utami, E. P., & Frinaldi, A. (2021). Efektivitas Penerapan Aplikasi Sicantik Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3, 22– 30.
- Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Kemudi: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 04(01), 1– 20. <https://doi.org/https://doi.org/10.31629/kemudi.v4i1.1335>
- Yuliani, C., & Agustina, I. F. (2015). Efektivitas Pelaksanaan *One Day Service* (ODS) Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo. *JKMP: Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 3(1), 79– 91.