

## EFEKTIVITAS APLIKASI SIPINTER DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SITUBONDO PROVINSI JAWA TIMUR

Agung Nurrahman<sup>1</sup>, Eko Budi Santoso<sup>2</sup>, Kautsar Zulfahmi<sup>3</sup>, dan Dedhy Guntoro<sup>4</sup>

Institut Pemerintahan Dalam Negeri<sup>1,2,4</sup>, Pemerintah Provinsi Jawa Timur<sup>3</sup>

Email: [anagoenx@gmail.com](mailto:anagoenx@gmail.com), [budi\\_santoso@ipdn.ac.id](mailto:budi_santoso@ipdn.ac.id), [kautsarzulfahmi13@gmail.com](mailto:kautsarzulfahmi13@gmail.com),  
[dedhi\\_guntoro@ipdn.ac.id](mailto:dedhi_guntoro@ipdn.ac.id)

**ABSTRAK.** Aplikasi SiPinTer dalam aspek kemudahan akses dan penggunaan aplikasi haruslah baik bagi masyarakat terutama lapisan masyarakat menengah kebawah dan umurnya sudah 50 tahun keatas yang mempunyai keinginan untuk mengajukan ijin usaha atau non usaha ke DPMPTSP, karena ada beberapa aplikasi pelayanan *online* yang dimiliki pemerintah yang akses untuk masuk ke *system* itu sulit dan rumit untuk dilakukan, kesulitan akses dan penggunaan aplikasi mungkin tidak dirasakan oleh kalangan anak milenial zaman sekarang dengan pengetahuan teknologi mereka, tetapi bagi masyarakat yang lahir di tahun 70-an hal itu bisa menjadi masalah dalam penggunaan *system* pelayanan masyarakat berbasis *online*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas aplikasi SiPinTer dalam meningkatkan pelayanan perizinan di Kabupaten Situbondo. Metode yang digunakan ialah wawancara, dokumentasi dan pengamatan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa terdapat keterbatasan dalam menguasai teknologi terutama saat memanfaatkan aplikasi SiPinter pada golongan yang lebih tua, dalam pemanfaatan aplikasi tersebut masih terjadi error dialami oleh masyarakat sehingga masyarakat pun harus datang ke kantor untuk menyelesaikan permasalahan error tersebut. DPMPTSP perlu melakukan sosialisasi secara berkala dan komprehensif kepada masyarakat terutama yang tinggal di desa dengan melakukan sosialisasi jemput bola ke desa-desa. Kesimpulannya, Program aplikasi SiPinTer di Kabupaten Situbondo sudah berjalan cukup baik dan efektif pada dimensi pencapaian produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan perkembangan. Sementara pada dimensi kepuasan terutama dalam subdimensi sistem, mekanisme, dan prosedur dan dimensi adaptasi dalam subdimensi kompetensi pelaksana masih perlu ditingkatkan.

**Kata kunci:** Aplikasi SiPinTer, Efektivitas, Internet

## EFFECTIVITY OF SIPINTER APPLICATION IN ORDER TO INCREASE PUBLIC SERVICES OF DPMTSP SITUBONDO REGENCY EAST JAVA PROVINCE

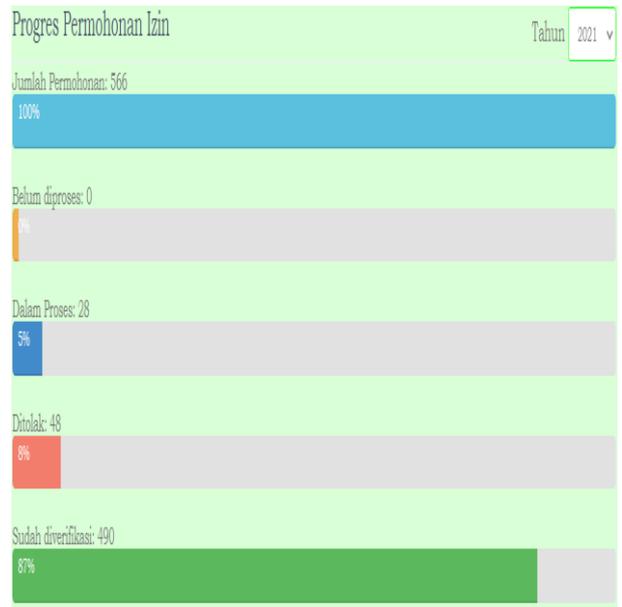
**ABSTRACT.** The SiPinTer application in terms of ease of access and application use must be good for the community, especially the lower middle class and 50 years of age and over who have the desire to apply for a business or non-business license to DPMPTSP, because there are several online application permits owned by the government that have access to enter the system is difficult and complicated to do, the difficulty of accessing and using the application may not be felt by today's millennial children with their technological knowledge, but for people born in the 70s it can be a problem in using the system. *online-based community service*. The purpose of this study was to determine the effectiveness of the SiPinTer application in improving licensing services in Situbondo Regency. The methods used are interviews, documentation and observation. Research findings show that there are still age limitations in mastering technology, especially when using the SiPinter application, in using the application there are still errors experienced by the community so that people have to come to the office to solve these problems. DPMPTSP needs to conduct periodic and comprehensive socialization to the community, especially those who live in villages by conducting socialization of pick-up and drop-ball to villages. In conclusion, the SiPinTer application program in Situbondo Regency has been running well and effectively on the dimensions of production, efficiency, satisfaction, adaptation, and development. Meanwhile, the satisfaction dimension, especially in the sub-dimension of systems, mechanisms, and procedures and the adaptation dimension in the implementing competency sub-dimension still needs to be improved.

**Key words:** SiPinTer Application, Effectiveness, Internet

**PENDAHULUAN**

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi beberapa tahun terakhir ditandai dengan semakin luasnya jaringan internet di seluruh dunia. Pengguna internet di dunia mengalami peningkatan yang sangat signifikan. Internet berkembang semakin pesat karena mampu memfasilitasi komunikasi yang cepat atas berbagai jenis informasi dan mudah digunakan. Tuntutan atas pemerintahan yang semakin transparan dan akuntabel mendorong pemerintah mulai memanfaatkan teknologi internet sebagai salah satu media yang saat ini berkembang sangat pesat. E-government atau *electronic government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan publik, demikian pula penerapan *electronic government* di lingkungan kabupaten Situbondo Kepala dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu pada dasarnya sudah diterapkan yakni dengan meluncurkan aplikasi pelayanan perizinan non usaha yaitu aplikasi SiPinTer salah satunya.

Aplikasi sistem pelayanan *online* terpadu (SiPinTer) sendiri pertama kali dikembangkan pada tahun 2016 dengan bahasa pemrograman PHP (*Hypertext Preprocessor*) versi 5.4 dengan *web framework Laravel*, Saat itu SiPinTer hanya dapat melayani 3 layanan: Izin berdagang, Izin Perusahaan, SIUP hingga TDP secara simultan. Tiga layanan tersebut dipilih untuk dikembangkan pada SiPinTer karena berdasarkan data perizinan yang ada, ketiganya paling banyak diterbitkan di setiap tahunnya. Jumlah yang diterbitkan bisa mencapai sekitar 800-an dokumen pertahun atau rata-rata 2-3 dokumen perhari. SiPinTer secara resmi di *launching* pada hari Rabu tanggal 05 April 2017, berikut presentase progres permohonan izin pada tahun 2021.



Sumber: Website aplikasi SIPINTER Kabupaten Situbondo, <http://sipinter.situbondokab.go.id/>

**Gambar 1. Presentase Progres Permohonan Izin tahun 2021**

Berdasarkan presentase di atas dari 565 jumlah permohonan ada 48 yang ditolak, tentunya hal ini menjadi permasalahan bagi masyarakat, apakah syarat-syarat terlalu memberatkan bagi masyarakat, atau masyarakat yang tidak mengerti sistem pelayanan *online* terpadu.



Sumber: Website Aplikasi SIPINTER Kabupaten Situbondo

**Gambar 2. Data Permohonan Izin Praktik Perawat Tahun 2021**

Masyarakat yang mengajukan permohonan izin non usaha seperti praktik Perawat dari data di atas ada 16 permohonan yang ditolak, hal ini dapat berdampak bagi

masyarakat lain yang membutuhkan tenaga kesehatan di berbagai kecamatan yang ada di Situbondo, jika permohonan itu ditolak tentunya perawat tidak bisa membuka praktek dan masyarakat tidak memiliki tenaga kesehatan yang dapat membantu jika terjadi masalah kesehatan di Kecamatan atau di Desa. Masyarakat Situbondo sendiri sebagian besar adalah masyarakat desa, dan sebagian besar masih belum paham akan teknologi, hal ini juga menjadi salah satu tantangan Pemerintah Kabupaten Situbondo untuk mensosialisasikan kepada seluruh lapisan masyarakat terutama kepada masyarakat yang umurnya diatas 50 tahun dan ingin mengajukan usaha. Dilansir dari <https://jatim.antaranews.com/berita/341747/masih-ada-10-desa-tertinggal-di-situbondo>, dari berbagai kalangan yang paling banyak ialah lansia masih belum paham akan teknologi saat ini ialah lansia, banyak usia lanjut yang belum paham atau bahkan tidak bisa menggunakan teknologi, tidak meratanya penyebaran penduduk menjadi salah satu sebab masyarakat masih belum paham akan teknologi. Perbedaannya bisa dilihat dengan penduduk yang tinggal di kota besar dan di desa, masyarakat kota dapat menerima perubahan atau perkembangan dengan cepat dan mampu beradaptasi, berbeda dengan masyarakat desa yang sudah terbiasa menerapkan hidup tradisional. Masyarakat desa, yang notabene selalu menerapkan hidup tradisional ataupun orang pedalaman tidak bisa merasakan atau bahkan sekedar menggunakan teknologi yang berkembang sangat pesat. Penerapan hidup tradisional dimana segala aspek kehidupan penggunaan teknologi sangat sedikit dan terbatas. Akibatnya, hal ini dapat menyebabkan penyebaran informasi apapun itu akan terkendala, akses terhadap perkembangan informasi terbatas, terdapat juga cara berfikir yang sempit.. Hal ini terlihat di masyarakat Kabupaten Situbondo yang sebagian besar adalah masyarakat desa dan Kabupaten Situbondo sendiri baru terlepas dari status daerah tertinggal pada tahun 2019.

Aplikasi SiPinTer dalam aspek kemudahan akses dan penggunaan aplikasi haruslah baik bagi masyarakat terutama lapisan masyarakat menengah kebawah dan umurnya sudah 50 tahun keatas yang mempunyai keinginan untuk mengajukan ijin usaha atau non usaha ke DPMPTSP, karena ada beberapa aplikasi pelayanan *online* yang dimiliki pemerintah yang akses untuk masuk ke *system* itu sulit dan rumit untuk dilakukan, kesulitan akses dan penggunaan aplikasi mungkin tidak dirasakan oleh kalangan anak milenial zaman sekarang dengan pengetahuan teknologi mereka, tetapi bagi masyarakat yang lahir di tahun 70-an hal itu bisa menjadi masalah dalam penggunaan *system* pelayanan masyarakat berbasis *online*. Dikarenakan pada tahun 2015 – 2019 Kabupaten Situbondo berdasarkan Perpres Ri Nomor 131 Tahun 2015 Masuk Sebagai Kategori Daerah Tertinggal, tetapi Berdasarkan Keputusan Nomor 79 Tahun 2019 Menteri Desa Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi, Situbondo telah lepas dari status daerah tertinggal. Terkait hal ini tentunya tidak mudah bagi DPMPTSP mensosialisasikan dalam kurun waktu 2 tahun terakhir kepada seluruh masyarakat Situbondo khususnya bagi masyarakat yang memiliki kepentingan untuk mengurus izin usaha atau izin non-usaha.

Pelayanan publik yang memanfaatkan aplikasi secara *online* memiliki manfaat yang luas bagi pemerintah dan masyarakat karena aplikasi tersebut dapat digunakan oleh masyarakat secara efektif dan efisien (Novriando et al., 2020) dan memberikan kemudahan bagi masyarakat (Belina & Habibah, 2019). Hal ini sejalan dengan temuan penelitian Ageng et.al (2019) bahwa penerapan sistem informasi yang diterapkan secara online memberikan dampak perubahan terhadap kinerja pemerintah dan juga berdampak bagi masyarakat mengingat sistem yang terintegrasi secara online tersebut dibuat dengan tujuan agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan. Beberapa aspek penting yang perlu diterapkan dalam mendukung efektivitas pelayanan

berbasis aplikasi adalah adanya sumber daya yang memadai baik manusianya, anggarannya hingga sarananya disamping dibutuhkan juga kesesuaian penerapan pelayanan yang mempedomani prosedur (Enitasari & Hertati, 2019). Di samping itu, intensitas dari sosialisasi terkait dengan adanya aplikasi pelayanan perlu menjadi perhatian dari pemerintah daerah mengingat melalui sosialisasi maka dapat menjangkau masyarakat secara komprehensif (OKTAVIAS & ROSDIANA, 2019).

Merujuk uraian di atas, penulis memfokuskan penelitian pada efektivitas aplikasi sipinter dalam meningkatkan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo Provinsi Jawa Timur. Penelitian sebelumnya yang memiliki objek penelitian yang berbeda. Sementara penelitian ini memfokuskan pada objek aplikasi pelayanan perizinan dan mempedomani konsep efektivitas steers dalam Tangkilisan (2007) serta Peraturan

Menteri PAN dan RB 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas aplikasi SiPinTer dalam meningkatkan pelayanan perizinan di Kabupaten Situbondo.

**METODE**

Penelitian ini berjenis deskriptif kualitatif. Penulis melakukan wawancara semi terstruktur, pengumpulan dokumentasi dan pengamatan. Penulis melakukan analisis data menggunakan reduksi, penyajian data dan kesimpulan. Penulis mempedomani operasionalisasi konsep penelitian untuk memudahkan penelitian. Operasionalisasi konsep penelitian mempedomani pada konsep efektivitas steers dalam Tangkilisan (2007) serta Peraturan Menteri PAN dan RB 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat.

**Tabel 1. Operasionalisasi Konsep**

Konsep	Dimensi	Sub Dimensi
<b>Efektivitas</b>	A. Produksi	I. Kualitas: Kesesuaian dgn Tujuan Organisasi
		II. Kuantitas: Barang &/ Jasa
	B. Efisiensi	I. Waktu Penyelesaian
		II. Biaya/Tarif
	C. Kepuasan	I. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
		II. Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan
	D. Adaptasi	I. Kompetensi Pelaksana
	E. Pengembangan	I. Sarana dan Prasarana

*Sumber: diolah penulis berdasarkan teori Gibson, Ivanevich, dan Dannely dan indikator survey permen PAN dan RB 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat.*

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**1) Efektivitas Aplikasi SIPINTER Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan di Kabupaten Situbondo**

Sistem Pelayanan Online Terpadu (SiPinTer) adalah sistem pelayanan online yang melayani masyarakat di bidang perizinan non usaha. Sistem Pelayanan Online Terpadu (SiPinTer) pertama kali dikembangkan pada tahun 2016 dengan bahasa pemrograman PHP

(Hypertext Preprocessor ) versi 5.4 dengan web framework Laravel. Saat itu aplikasi SiPinTer hanya dapat melayani 3 layanan: Izin berdagang, Pendaftaran Perusahaan, SIUP dan TDP secara simultan. Tiga layanan tersebut dipilih untuk dikembangkan di aplikasi SiPinTer karena berdasarkan data perizinan yang ada, ketiganya paling banyak diterbitkan pada setiap tahunnya. Dimana jumlahnya mencapai sekitar 800an dokumen pertahun atau

rata-rata 2-3 dokumen perhari. Aplikasi SiPinTer secara resmi diluncurkan pada hari Rabu tanggal 05 April 2017.

Pada tahun 2017, dikembangkan SiPinTer dengan bahasa pemrograman PHP (*HypertextPreprocessor*) versi 5.4 dengan web *framework CodeIgniter3* dan berusaha untuk menyediakan sebanyak 93 layanan. Tetapi pengembangan SiPinTer tahun 2017 tidak berjalan sesuai rencana. Pada tahun 2018, dikembangkan SiPinTer dengan bahasa pemrograman PHP (*Hypertext Preprocessor*) versi 7.2 dengan web framework Laravel. Perangkat lunak (*software*) lain yang dibutuhkan: Bahasa Pemrograman MySQL; Bahasa Pemrograman AJAX (*Asynchronous JavaScript and XMLHTTP*); bahasa Pemrograman CSS (*Cascading Style Sheet*); Bahasa Pemrograman HTML (*HyperText Markup Language*); Bahasa Pemrograman Java. Sedangkan perangkat keras (*hardware*) yang dibutuhkan berupa komputer server dengan RAM 2GB, HDD 500 GB, Processor Intel® Xeon® Processor E3-1225 v3 (8M Cache, 3.20 GHz). Pengembangan SiPinTer pada tahun 2018 lebih diarahkan pada layanan perizinan di luar sistem OSS. Ada sebanyak 27 layanan perizinan di luar sistem OSS yang telah ada di SiPinTer, diantaranya ialah: Praktek Dokter, Perawat, Apoteker, Fisioterapis, dan izin untuk non usaha lainnya. Pada SiPinTer juga sudah ada menu tracking system yang disediakan bagi pemohon untuk memantau / melakukan penelusuran proses perizinan yang diajukannya.

Untuk mengetahui efektivitas aplikasi SiPinTer sebagai perwujudan Program Pemerintah Kabupaten Situbondo dalam meningkatkan pelayanan perizinan masyarakat di Kabupaten Situbondo, peneliti mengadaptasi teori efektivitas dari Gibson, Ivanevich, dan Donnelly dalam Priansa dan Garnida (2019) yang dilihat dari dimensi Produksi, Efisiensi, Kepuasan, Adaptasi, dan Perkembangan. Pembahasan pada masing-masing dimensi tersebut pada uraian berikut.

### A. Produksi

Sebelum membahas dimensi produksi secara langsung, konsep produktivitas perlu terlebih dahulu ditinjau secara lebih luas, yakni mengenai produk apa saja yang dihasilkan oleh dinas perizinan di Kabupaten Situbondo. Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi saja, tetapi juga efektivitas pelaksanaan program. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dan *output* (Dwiyanto, 2008). Untuk pencapaian hasil yang maksimal, maka semua sarana dan prasarana yang ada berupa waktu, sumber daya manusia, dana, peralatan kerja dan sumber-sumber lainnya sedapat mungkin digunakan dengan seoptimal mungkin. Dari semua faktor yang ada faktor sumber daya manusia yang dianggap paling produktif terutama dalam mensukseskan pelaksanaan program aplikasi SiPinTer di Kabupaten Situbondo. Dalam indikator ini, kemampuan produksi dilihat dari yaitu produk perizinan yang dihasilkan.

Dalam mengukur produksi maka dapat dilihat dari kualitas dan kuantitas produk yang dihasilkan, perlu juga diketahui berapa jumlah kegiatan dari program yang dilaksanakan oleh dinas terkait. Lebih jauh lagi, tujuan sederhana dari dinas perizinan adalah mengeluarkan ijin-ijin yang sesuai ketentuan, maka dapat dikatakan bahwa produk yang dihasilkan diasumsikan sudah sesuai dengan tujuan, sehingga focus dari penelitian ini adalah melihat jumlah produk yang dihasilkan.

Adapun beberapa ijin yang dikeluarkan oleh aplikasi SiPinTer sesuai dengan data sekunder yang diperoleh dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo, yaitu: SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan), TDP (Tanda Daftar Perusahaan), serta SIUP dan TDP secara simultan. Tiga layanan tersebut dipilih untuk dikembangkan di SiPinTer karena berdasarkan data perizinan yang ada, ketiganya paling banyak diterbitkan pada setiap tahunnya. Dimana jumlahnya mencapai sekitar 800an dokumen pertahun atau rata-rata 2-3 dokumen

perhari. Pengembangan SiPinTer pada tahun 2018 lebih diarahkan pada layanan perizinan di luar sistem OSS. Ada sebanyak 27 layanan perizinan di luar sistem OSS yang telah ada di SiPinTer sebagai berikut:

- a) Surat Izin Praktik (SIP) Dokter
- b) Surat Izin Praktik (SIP) Dokter Gigi
- c) Surat Izin Praktik (SIP) Dokter Spesialis
- d) Surat Izin Praktik (SIP) Dokter Gigi Spesiali
- e) Surat Izin Praktik (SIP) Perawat
- f) Surat Izin Praktik (SIP) Bidan
- g) Surat Izin Praktik (SIP) Apoteker
- h) Surat Izin Praktik (SIP) Tenaga Teknis Kefarmasian
- i) Surat Izin Praktik (SIP) Fisioterapis
- j) Surat Izin Praktik (SIP) Refraksionis Optisien
- k) Surat Izin Praktik (SIP) Optometris
- l) Surat Izin Praktik (SIP) Tenaga Kesehatan Tradisional
- m) Surat Izin Untuk Dokter Hewan Praktik (Surat Tanda registrasi)
- n) Surat Izin Prinsip Pemanfaatan Ruang (IPPR)
- o) Surat Izin Pemasangan Reklame
- p) Surat Izin Tukang Gigi
- q) Surat Izin Kerja Fisioterapis
- r) Surat Izin Penyelenggaraan Optikal
- s) Surat Izin Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tradisional
- t) Surat Izin Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)
- u) Surat Izin Usaha Depot Air Minum (SIUDAM)
- v) Surat Izin Salon Kecantikan
- w) Surat Izin Untuk Usaha Pelayanan Jasa Medik Veteriner (Surat Izin Tempat Usaha/Operasional)
- x) Surat Izin Untuk Tenaga Kesehatan Hewan Bukan Dokter Sebagai Paramedik Veteriner
- y) Surat Izin Untuk Tenaga Kesehatan Hewan Warga Negara Asing Surat Izin Mendirikan Rumah Potong Hewan (IMRPH)

- z) Surat Izin Usaha Pemotongan Hewan dan/atau Penanganan Daging.

Pada SiPinTer juga sudah ada *menu tracking system* yang disediakan bagi pemohon untuk memantau / melakukan penelusuran proses perizinan yang diajukannya hal tersebut sejalan dengan yang diungkapkan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo yaitu Drs. H. Akhmad Yulianto, M.Si pada tanggal 6 Januari 2022 di Ruang Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo bahwa:

Aplikasi SiPinTer ini sudah beberapa tahun digunakan oleh DPMPTSP Situbondo sebagai aplikasi non-usaha, sementara yang usaha dengan adanya OSS RBE, aplikasi SiPinTer ini sungguh sungguh sangat berguna dan sangat banyak manfaatnya, dan ini memudahkan, jadi, masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan perizinan langsung buka aplikasi SiPinTer dan bisa langsung mendapatkan pelayanan, terutama masyarakat yang bergerak di bidang kesehatan, itu manfaatnya sangat besar sekali, dan selama ini tidak ada kendala, biasa kendala jaringan, tetapi semuanya terlayani dengan baik, dan kalau DPMPTSP Kabupaten Situbondo sangat *maintenance* sekali dengan aplikasi ini, seperti penambahan fitur, atau inovasi terbaru lainnya.

Wawancara dengan beberapa masyarakat pengguna aplikasi SiPinter ini juga mendukung pernyataan dari kepala dinas pada wawanara di atas. Dari beberapa wawancara tersebut di atas dapat dilihat bahwa produk perizinan yang diterbitkan melalui aplikasi SiPinTer sudah cukup sehingga apabila produktivitas tinggi maka program atau kegiatan yang dilaksanakan semakin meningkat juga. Berikut contoh surat izin praktik yang dihasilkan oleh aplikasi SiPinTer.

**PEMERINTAH KABUPATEN SITUBONDO**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN**  
**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 JL. PB. Sudirman No. 20 Telp. 0338 672155 Faks 0338 679155  
 SITUBONDO 68312

**SURAT IZIN PRAKTIK (SIP) TENAGA TEKNIS KEFARMASIAN**  
 NOMOR : 503/13/SIPTTK/431.218/2021

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 889/MENKES/PER/2011 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 31 Tahun 2016 serta memperhatikan Surat Rekomendasi Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Situbondo Nomor 440/1016/431.202.4.3/2021 tanggal 25 Februari 2021, Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo memberikan Izin Praktik kepada:

**VINA ANGGRAINI, A.Md.Farm**

Tempat, Tanggal Lahir : Situbondo, 15 Agustus 1998  
 Alamat : Kp. Barat RT 002 RW 001 Trigonco Kecamatan Asembagus Situbondo  
 Nomor STRITK : 19980815/STRITK\_35/2020/202403 tanggal 25 Januari 2021 berlaku s.d. 15 Agustus 2026  
 Nomor Rekomendasi OP : 2/PC-PAFI SIP/II/2021 tanggal 18 Februari 2021  
 Untuk menjalankan pekerjaan sebagai Tenaga Teknis Kefarmasian di : **Puskesmas Asembagus**  
 Jl. Raya Banyuwangi No. 001 RT 0 RW 0 Desa Mojosari Kecamatan Asembagus Kabupaten Situbondo Provinsi Jawa Timur

Surat Izin Praktik (SIP) Tenaga Teknis Kefarmasian ini berlaku sampai dengan tanggal **15 Agustus 2026** (sesuai pemberlakuan STRITK)

Ditetapkan di **Situbondo**  
 Pada tanggal **02 Maret 2021**  
**A.n. BUPATI SITUBONDO**  
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN**  
**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**KABUPATEN SITUBONDO**

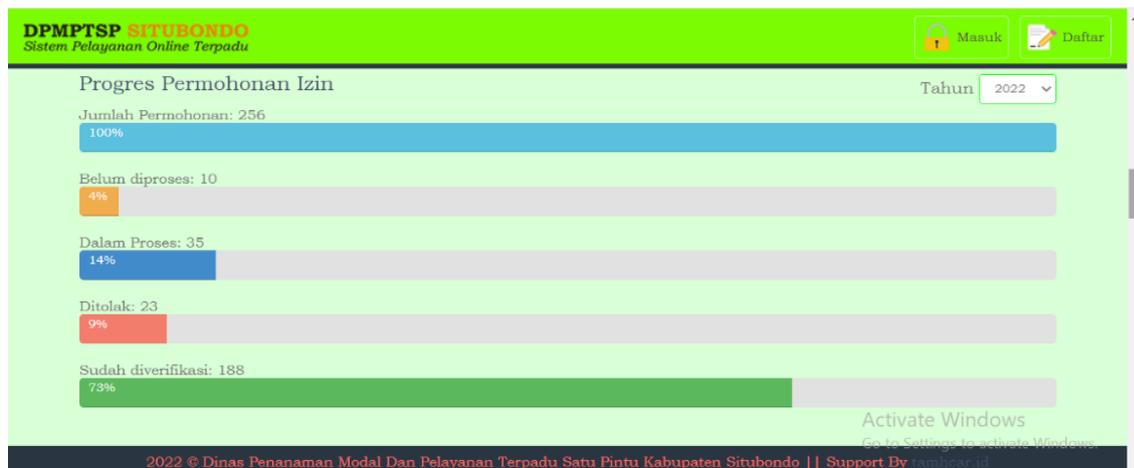
**DRS. NUGROHO, M.Si**  
 Pembina Utama Muda  
 NIP. 19720517 1999201 1 001

**Tembusan**  
 1. Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur;  
 2. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Situbondo;  
 3. Ketua Umum Persagi DPC Kabupaten Situbondo;  
 4. Arsip.

UU ITE No.11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."  
 Dokumen ini telah diandatangani secara elektronik menggunakan **Sertifikat Elektronik** yang diterbitkan **BNPF**

Sumber: Salah Satu Pemohon surat izin praktik non usaha

Gambar 4. Surat Izin Praktik



Sumber : <http://sipinter.situbondokab.go.id/>

Gambar 5. Jumlah Produk izin DPMPTSP Kabupaten Situbondo

## B. Efisiensi

Kemampuan efisiensi diartikan sebagai rasio keluaran dibanding masukan, memfokuskan pada siklus, masukan-proses-keluaran, dan bahkan menekankan pada elemen masukan dan proses. Indikator efisiensi yang digunakan dalam penelitian ini adalah perbandingan antara input dan output dalam

pelaksanaan pelayanan perizinan melalui aplikasi SiPinTer.Masukan (*input*) merupakan tingkat atau besaran sumber daya organisasi yang dipergunakan untuk melaksanakan kegiatan yang telah ditetapkan, berupa sumber daya manusia, dana, material, waktu, teknologi, dan sebagainya. Keluaran (*output*) merupakan bentuk produk yang dihasilkan langsung oleh

EFEKTIVITAS APLIKASI SIPINTER DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SITUBONDO PROVINSI JAWA TIMUR

(Agung Nurrahman, Eko Budi Santoso, Kautsar Zulfahmi, dan Dedhy Guntoro)

kebijakan atau program berdasarkan masukan yang digunakan. Sedangkan hasil (*outcome*) merupakan tingkat pencapaian kesejahteraan masyarakat yang diharapkan terwujudnya berdasarkan pelaksanaan program pelayanan perizinan yang telah dilaksanakan. Dalam indikator ini, efisiensi dilihat dari dua faktor yaitu waktu penyelesaian, biaya/tarif dengan penjelasan sebagaimana uraian berikut.

**Waktu Penyelesaian.** Dalam pelaksanaan pelayanan perizinan melalui aplikasi SiPinTer, waktu yang digunakan dalam proses penerbitan tersebut tidaklah lama karena dalam proses penerbitan memang sudah terprogram dengan cepat di aplikasi. Berdasarkan data sekunder dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo, penerbitan dapat dilakukan dengan cepat, tidak perlu berhari berhari untuk menerbitkan satu izin, dengan persyaratan yang sudah terpenuhi oleh pemohon. Seperti halnya yang disampaikan oleh Kepala Seksi Penetapan dan Penerbitan Bidang Pelayanan Terpadu DPMPTSP Kabupaten Situbondo Rawat Trimurti, S.P., M.Si pada tanggal 5 Januari 2022 di ruang tunggu bidang pelayanan terpadu DPMPSTP Kabupaten Situbondo:

Setelah peluncuran aplikasi SiPinTer di tahun 2017, sudah dapat dilihat dampaknya. Kecepatan pelayanan perizinan semakin meningkat, semua kecepatan pelayanan bergantung pada pemohon dan petugas sendiri, asal persyaratan sudah dipenuhi oleh pemohon, tentunya persyaratan rekomendasi dari organisasi profesi, scan asli KTP, scan asli ijazah, scan STR yang masih berlaku kemudian surat keterangan dari tempat mereka bekerja, kemudian file foto dan surat kesehatan, semuanya jika sudah terpenuhi, teman teman petugas disini sudah bisa langsung mengapprove surat izin tersebut, tentunya lebih murah,

hemat tenaga, dan yang paling penting keselamatan, pemohon tidak perlu bolak balik dari rumah menuju ke dinas untuk mengurus, cukup dari rumah saja. Hal tersebut mempunyai arti bahwa dengan adanya aplikasi SiPinTer dapat meningkatkan pelayanan perizinan di Kabupaten Situbondo.

Wawancara dengan masyarakat pengguna juga mendukung pernyataan hasil wawancara di atas, dimana kecepatan proses ditentukan oleh kelengkapan dari pemohon sebagai pengguna aplikasi ini. Sementara kemudahan pelengkapan berkas-berkas juga menjadi lebih mudah karena dapat diakses dari mana saja, termasuk dari rumah pemohon asal tersedia jaringan internet. Dari wawancara di atas dapat dilihat bahwa pemanfaatan waktu dari proses penerbitan izin sudah baik. Adapun Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo memang berupaya semaksimal mungkin agar waktu yang digunakan dalam proses penerbitan ini tidak lama sehingga proses penerbitan tersebut dapat berjalan secara efisien.

**Biaya/tarif.** Dalam pelaksanaan pelayanan perizinan melalui aplikasi sipinter ini, tidak ada biaya yang dibebankan kepada pemohon/gratis, hal ini serupa dengan apa yang disampaikan oleh salah satu pemohon surat izin praktek tenaga teknis kefarmasian yang diwawancarai oleh penulis yaitu saudari Vina Anggraini Amd.Farm yang bertempat di ruang tunggu Puskesmas Asembagus Kabupaten Situbondo.

Dalam proses penerbitan surat izin praktek ini, saya tidak mengeluarkan uang sepeserpun, selain itu saya juga mendaftar dan mendapatkan surat izin tersebut secara online dari rumah, jadi saya tidak perlu repot repot untuk pergi ke kantor dinas perijinan, dan dalam pengoperasian aplikasi SipinTer ini, mungkin bagi pemohon yang lain yang masih gaptek tentu sulit melakukan proses ini, tetapi

secara keseluruhan aplikasi ini cukup mudah untuk dioperasikan.



**Gambar 6. Pernyataan Pemerintah Kabupaten Situbondo melalui DMPTSP Kabupaten Situbondo**

Selain Vina Anggraini, informan lain yang diwawancarai juga menyatakan bahwa untuk pengajuan permohonan izin serupa juga tidak dipungut biaya alias gratis. Merujuk pada hasil wawancara dan tampilan informasi yang disajikan pada website dijelaskan informasi bahwa pelayanan perizinan melalui aplikasi SiPinTer tidak dipungut biaya/gratis. Pelayanan yang gratis wajib disebarluaskan dan diinformasikan kepada masyarakat sehingga seluruh masyarakat mengetahuinya. Oleh karena itu penyelenggara layanan publik perlu menuliskan informasi Gratis tersebut pada tiap layanannya. Hal tersebut ditujukan agar pungutan liar dapat diminimalisir (Rohman & Larasati, 2020).

### C. Kepuasan

Kepuasan ditujukan pada perasaan masyarakat terhadap pekerjaan mereka dan peran di organisasi serta pertimbangan manfaat yang diterima partisipan. Kepuasan masyarakat bersifat subjektif dan tidak mudah diukur, selalu berubah dan mudah terpengaruh oleh faktor-faktor lain. Subjektivitas tersebut bisa berubah menjadi objektif apabila pendapat tersebut bukan diasumsikan oleh satu orang, namun oleh banyak orang. Dalam indikator ini, kepuasan masyarakat dapat dilihat dari dua faktor yaitu kepuasan masyarakat terhadap sistem, mekanisme, dan prosedur proses pelayanan perizinan melalui aplikasi SipinTer dan keluhan masyarakat terhadap proses pelayanan perizinan

melalui aplikasi SipinTer dengan penjelasan berikut.

### Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap sistem, mekanisme, dan prosedur maka penulis mewawancarai salah satu pemohon yang telah melakukan pendaftaran dan mendapatkan izin usaha melalui aplikasi SiPinTer Pada wawancara tersebut pelanggan mengutarakan bagaimana kepuasan serta masalah atau kendala yang terjadi ketika menggunakan aplikasi tersebut. Hal tersebut sejalan dengan yang diungkapkan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo Drs. H. Akhmad Yulianto, M.Si pada tanggal 6 Januari 2022 di Ruang Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo bahwa:

Aplikasi SiPinter ini sudah beberapa tahun digunakan oleh DPMPTSP Situbondo sebagai aplikasi non-usaha, sementara yang usaha dengan adanya OSS RBE, aplikasi SiPinter ini sungguh sungguh sangat berguna dan sangat banyak manfaatnya, dan selama ini memudahkan, jadi, masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan perizinan langsung buka aplikasi SiPinTer dan bisa langsung mendapatkan pelayanan, terutama teman teman yang bergerak di bidang kesehatan, itu manfaatnya sangat besar sekali, dan selama ini tidak ada kendala, biasa kendala jaringan, tetapi semuanya terlayani dengan baik, dan kalau DPMPTSP Situbondo ini sangat *maintenance* sekali dengan Sipinter ini, seperti penambahan fitur, atau inovasi terbaru lainnya. Adapun beberapa pemohon yang merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi ini kita minta untuk datang ke kantor untuk menyelesaikan masalahnya, dan pegawai kami siap

untuk membantu dan menyelesaikan masalah tersebut dengan cepat.

Berdasarkan wawancara dengan masyarakat selaku pemohon yang melaksanakan praktek sebagai bidan di rumahnya dan di Puskesmas Jangkar Bidan Nurhayati pada tanggal 6 Januari 2022 di salah satu ruangan Puskesmas Jangkar menyampaikan:

Saya sebagai pemohon merasa puas dengan adanya program aplikasi SiPinTer, dengan begitu permohonan ijin bisa dilakukan dengan cepat dan tidak perlu datang ke kantor, meskipun saya dalam penggunaan aplikasi ini awalnya minta tolong kepada teman, karena saya sedikit gaptek dalam penggunaan teknologi, tetapi lambat laun saya bisa menggunakan aplikasi ini.

Selain bidan Nurhayati, informan lain yang juga pemohon juga menyatakan hal serupa bahwa dalam pengajuan permohonan melalui aplikasi SiPinter ini tidak harus datang ke dinas tetapi dapat melengkapi semua persyaratan secara online, serta dapat dilakukan dengan cepat. Dari hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa masyarakat merasa puas dengan adanya aplikasi SiPinTer. Namun terlepas dari itu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo harus senantiasa berkoordinasi dan melakukan pembaharuan setiap harinya agar kepuasan pelanggan dapat terjamin.

**Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.** Pada aplikasi SipinTer, pemohon dapat menyampaikan keluhan mereka juga melalui kolom pengaduan yang terdapat di website [dpmpstpsitubondokab.go.id](http://dpmpstpsitubondokab.go.id). Jadi pemohon bisa menyampaikan kepuasan mereka ataupun keluhan mereka akan SipinTer. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo Drs. H.

Akhmad Yuianto, M.Si pada tanggal 6 Januari 2022 di Ruang Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo bahwa:

Memang benar tidak semuanya pemohon bisa menggunakan teknologi ini, tetapi rata-rata pemohon yang mengajukan ijin non usaha sudah bisa menggunakannya, ada beberapa yang kemudian merasa sulit atau merasa sulit ketika sudah masuk ke aplikasinya, oleh karena itu yang kita lakukan adalah yang pertama kita minta untuk datang ke kantor DPMPSTP kita bantu sepenuhnya, kita bantu untuk masuk ke sipinter dan menyelesaikan sampai keluarnya ijin, yang kedua jika itu tidak memungkinkan kita datangi ke rumah, tetapi yang paling banyak kita minta datang ke kantor untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Hal tersebut juga sejalan dengan yang disampaikan oleh salah satu pemohon Nurhayati A.Md.Keb yang membuka praktek bidan di rumahnya dan berdinis di Puskesmas Jangkar pada tanggal 6 Januari 2022 di salah satu ruangan Puskesmas Jangkar bahwa :

Saya sebagai pemohon merasa puas dengan adanya program aplikasi SipinTer, dengan begitu permohonan ijin bisa dilakukan dengan cepat dan tidak perlu datang ke kantor, meskipun saya dalam penggunaan aplikasi ini awalnya minta tolong kepada teman, karena saya sedikit gaptek dalam penggunaan teknologi, tetapi lambat laun saya bisa menggunakan aplikasi ini. Jika boleh saya memberi masukan, harusnya satu file saja yang di *upload*, jika hanya satu file itu lebih memudahkan. Dan aplikasi ini cukup rumit bagi saya jika harus memasukkan beberapa file.

Informan lain Vina Anggraini dan informan lainnya juga menyatakan hal serupa bahwa mereka puas dengan layanan SiPinter ini. Jika ada permasalahan juga dapat ditanyakan pada saluran pengaduan yang ada, tidak harus datang ke loket layanan dinas. Berdasarkan penelitian di atas didapatkan bahwa masyarakat sudah merasa puas terhadap adanya SipinTer. Walaupun masih masyarakat yang masih kurang puas terkait dengan aplikasi yang terkadang ada masalah karena masih minimnya pengetahuan teknologi pada pemohon. Untuk mengatasi hal tersebut, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berupaya untuk menyelesaikan permasalahan tersebut agar pelanggan merasa puas terhadap pelayanan perizinan ini. Kebutuhan manusia semakin hari semakin bertambah, oleh karena itu pelayan harus melakukan perubahan. Salah satunya adalah dengan cara mengupdate aplikasi dan melakukan inovasi dari yang sulit menjadi mudah. Inovasi di sini mempunyai arti bahwa pelayan harus senantiasa memberikan yang terbaik untuk konsumen seperti menambah fitur, memberikan pelayanan yang prima, memberikan keramahan, dan mengecek persyaratan yang diajukan.

#### D. Adaptasi

Adaptasi yang dimaksud dalam indikator ini adalah kemampuan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pengembangan aplikasi SiPinTer, tidak hanya aplikasi SiPinTer saja, melainkan peningkatan kapasitas pegawai atau petugas di DPMPSTP Kabupaten Situbondo harus bisa ditingkatkan. Dalam indikator ini, kemampuan adaptasi dilihat dari indikator kompetensi pelaksana.

**Kompetensi Pelaksana.** Dengan adanya aplikasi SiPinTer tidak hanya semata-mata untuk meningkatkan pelayanan perizinan dan kesejahteraan masyarakat saja tetapi juga dengan adanya aplikasi SiPinTer diharapkan dapat meningkatkan kemampuan sumber daya

manusia yang ada di Kabupaten Situbondo. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo Drs. H. Akhmad Yulianto, M.Si pada tanggal 6 Januari 2022 di Ruang Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo:

Dalam pelaksanaan pelayanan perizinan melalui aplikasi SiPinTer, ada beberapa hal yang harus disepakati dan dipatuhi bersama, salah satunya adalah petugas yang bertugas di *front office* tidak lain ialah karyawan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang bersangkutan. Selain itu, aplikasi SiPinTer juga bisa dipakai sebagai ajang pelatihan teknologi untuk karyawan, sehingga ke depannya diharapkan ada pengembangan pengelolaan aplikasi, peningkatan kualitas sumber daya manusia, transfer pengetahuan (*transfer knowledge*), transfer pengalaman (*transfer experience*), transfer teknologi, dan juga manajerial.

Sejalan dengan hal tersebut, salah satu pemohon yang diwawancarai oleh penulis yaitu saudari Vina Anggraini A.Md.Farm yang bertempat di ruang tunggu Puskesmas Asembagus Kabupaten Situbondo mengungkapkan: “Dengan adanya aplikasi SiPinTer para pemohon perizinan dapat mengembangkan kemampuan mereka dalam dunia teknologi. Yang awalnya tidak mahir menjadi mahir karena sering berlatih dan sering melakukan. Oleh karena itu, dengan adanya aplikasi SiPinTer ini mampu mengembangkan sumber daya manusia di Kabupaten Situbondo”. Begitu juga bidan Nurhayati maupun informan lainnya yang sebelumnya menyatakan gptek juga akhirnya mampu mengoperasikan aplikasi SiPinter ini. Dari wawancara di atas dapat dilihat bahwa adanya aplikasi SiPinTer dapat membantu Pemerintah Daerah Kabupaten Situbondo dalam

mengembangkan sumber daya manusia di Kabupaten Situbondo. Dengan adanya aplikasi SiPinTer, sumber daya manusia yang ada dapat belajar dan memperoleh transfer pengetahuan (*knowledge*), transfer pengalaman (*experience*), teknis, dan juga manajerial.

### E. Pengembangan

Pengembangan dalam dimensi ini adalah kemampuan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk mengembangkan aplikasi SiPinTer. Berdasarkan data sekunder dari Dinas Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo, pengembangan dan pelaksanaan sosialisasi aplikasi SiPinTer yang dari tahun ke tahun mengalami pengembangan yang dilakukan dengan berbagai cara, mulai dari sosialisasi di tingkat desa, sosialisasi berupa mekanisme pendaftaran di website, dan sosialisasi pemohon yang datang ke kantor DPMPTSP. Dalam dimensi ini, pengembangan yang dilakukan terutama dilihat dari pengembangan pada faktor sarana dan prasarana serta inovasinya.

Dalam aplikasi SiPinTer, setiap hari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo sebagai dinas pengampu telah berusaha untuk memberikan yang terbaik setiap harinya demi kepuasan pelanggan. Salah satu cara yang ditempuh adalah dengan mengembangkan inovasi layanan pada aplikasi SiPinter agar pelanggan tidak merasa bosan dan merasa nyaman dengan adanya SiPinTer. Seperti halnya yang disampaikan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo Drs. H. Akhmad Yulianto, M.Si pada tanggal 6 Januari 2022 di Ruang Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo:

DPMPTSP Kabupaten Situbondo sebagai dinas pengampu aplikasi SiPinTer telah berusaha untuk memberikan yang terbaik bagi masyarakat. Salah satunya adalah

dengan menciptakan inovasi dalam pelayanan, seperti bentuknya adalah inovasi dalam sarana dan prasarana, yaitu SiPinTer itu sendiri. Beberapa inovasi yang sudah dirancang diantaranya adalah membuat SiPinTer yang awalnya digunakan untuk ijin usaha dan non usaha, saat ini hanya digunakan untuk ijin non usaha saja, agar lebih efisien. Selain itu juga mengupgrade bahasa pemrograman SiPinTer dari versi 5.4 ke 7.2.

Dari wawancara di atas dapat dilihat bahwa terdapat pengembangan inovasi baru yang dirancang untuk memperbaharui aplikasi SiPinTer agar senantiasa dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Dalam hal Pengadaan sarana ialah segala kegiatan yang dilakukan untuk menyediakan semua keperluan yang berupa barang maupun benda bagi keperluan pelaksanaan tugas layanan (melalui aplikasi SiPinter). Hal ini penting bagi pengembangan aplikasi SiPinTer. Dalam pengadaan sarana harus dilandasi dengan kerja sama yang baik antara pihak-pihak yang terlibat. Seperti yang disampaikan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo Drs. H. Akhmad Yulianto, M.Si pada tanggal 6 Januari 2022 di Ruang Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo bahwa:

Kerjasama yang terjalin antar instansi dan pengusaha pengusaha yang sudah dilayani, mereka memberikan hibah kepada DPMPTSP, yang diwujudkan dengan pembangunan dan bantuan sarana dan prasarana seperti bantuan komputer dan rehab puskesmas selain itu juga ada bantuan dana kepada PEMKAB Situbondo untuk digunakan sebagaimana yang sudah direncanakan atau yang bersifat kedaruratan.

Dari hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa kerjasama pengadaan sarana yang dilakukan sudah terjalin dengan baik sehingga segala proses yang dilalui dapat dilaksanakan dengan mudah tanpa suatu halangan yang berarti. Salah satu poin pentingnya adalah dimana aplikasi SiPinter merupakan aplikasi berbasis website yang lebih tepat digunakan melalui komputer. Oleh karenanya, keberadaan komputer minimal dengan spesifikasi standar bekerja (bukan spesifikasi tinggi seperti untuk *design* dan *gaming*) diperlukan bagi dinas ini. Oleh karenanya pengembangan pada aspek sarana ini juga dapat dikatakan baik. Namun di sisi lain pengembangan inovasi baru yang mengakibatkan perlunya updating secara periodik aplikasi juga menyebabkan masyarakat pengguna mengalami *error* pada *device* atau alat yang digunakan untuk menjalankan aplikasi baik pada computer maupun pada *smartphone* yang digunakan. Hal ini seringkali menjadikan masyarakat akhirnya datang ke dinas, untuk menyelesaikan permasalahan *error* tersebut walaupun sebenarnya dapat diatasi dengan cara updating aplikasi.

## 2) Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat keterbatasan dalam menguasai teknologi terutama saat memanfaatkan aplikasi SiPinter, terutama pada golongan yang relative lebih tua (di atas 45 tahun). Hal tersebut perlu menjadi perhatian bagi pemerintah daerah agar dapat memfasilitasi masyarakat secara efektif dan efisien agar capaian sasaran penerapan aplikasi SiPinter dapat diwujudkan. Menghadapi permasalahan tersebut, penulis menilai bahwa DPMPTSP perlu melakukan pendampingan secara berkala kepada masyarakat lanjut usia tersebut dan melakukan jemput bola terkait pelayanan berbasis aplikasi yang dibutuhkan. Pendampingan kepada masyarakat dalam menggunakan dan

memanfaatkan aplikasi pelayanan diharapkan dapat mewujudkan peningkatan pelayanan publik (Sulistiani et al., 2022). Kegiatan pendampingan bagi masyarakat dapat dilakukan melalui pelatihan dan praktek dimana pegawai DPMPTSP dapat memberikan informasi awal tentang aplikasi (Sari, 2022) dan membantu dalam praktek pemanfaatannya sehingga pelayanan publik dapat terwujud efektif dan efisien (Wahyudi & Pratiwi, 2018).

Kegiatan pendampingan juga diharapkan agar masyarakat mampu secara mandiri mengoperasikan aplikasi tersebut (Styawati et al., 2022). Temuan penelitian lainnya menunjukkan bahwa dalam pemanfaatan aplikasi tersebut masih terjadi *error* dialami oleh masyarakat sehingga masyarakat pun harus datang ke kantor untuk menyelesaikan permasalahan *error* tersebut. Terjadinya *error* yang sering dirasakan oleh masyarakat dalam permohonan izin non usaha melalui aplikasi SiPinTer salah satunya ialah system yang sudah lama tidak *diupdate* sehingga ada ketidaksesuaian dengan system yang dijalankan aplikasi dan system yang dijalankan oleh komputer, hal ini menyebabkan tidak berjalannya aplikasi tersebut di salah satu komputer atau *smartphone* pemohon. Oleh sebab itu penulis menilai bahwa pemberlakuan update terkait aplikasi perlu dilakukan secara berkala dan perlu ditunjuk pegawai yang berwenang dan mumpuni untuk melaksanakan updating tersebut. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian Mirza (2012b) bahwa dalam rangka mewujudkan pelayanan publik maka updating sistem informasi perlu dilakukan. Bahkan melakukan update aplikasi merupakan upaya pengembangan dari sistem informasi yang diterapkan dalam pelayanan publik tersebut (Mirza, 2012a). *Updating* aplikasi secara berkala ditujukan untuk memastikan apakah aplikasi berjalan normal atau tidak sehingga dapat memudahkan admin/pegawai dan/atau masyarakat pengguna (Nupiah, 2022). Update aplikasi juga bertujuan dalam memperbarui fitur yang disediakan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat (Permana,

2016). Selain itu perlu dilakukan pengawasan secara berkala oleh pimpinan agar sistem tidak terjadi error ketika masyarakat memanfaatkannya.

Temuan lainnya adalah DPMPTSP perlu melakukan sosialisasi secara berkala dan komprehensif kepada masyarakat terutama yang tinggal di desa. Penulis menilai bahwa sosialisasi secara langsung ke kantor desa atau ke lingkungan desa lebih efektif dibandingkan sosialisasi yang mengharuskan masyarakat desa datang ke kantor DPMPTSP. Cara sosialisasi perlu menyesuaikan seluruh lapisan masyarakat. Berbagai bentuk sosialisasi baik secara online maupun *offline* dapat dilakukan (Purnamawati et al., 2022). Sebagaimana metode kampanye *public relations* yang dapat dilakukan dalam rangka mempermudah perijinan, yang dilakukan melalui sosialisasi media massa dan *online* dan bersosialisasi di kecamatan-kecamatan dengan penempatan Kios interaktif pada beberapa titik agar lebih dekat dengan masyarakat (Runanda, 2020). Sosialisasi melalui media sosial juga dinilai dapat menjangkau masyarakat (Daniel Dwiky Darmawan Laoli, 2022) namun bagi masyarakat lanjut usia atau yang tinggal di pedesaan sebaiknya dapat dilakukan sosialisasi jemput bola dengan mendatangi lokasi tempat tinggal masyarakat atau dengan membuat Kios di beberapa titik di desa sekitar. Dengan demikian, sosialisasi yang efektif yang dilanjutkan dengan pendampingan kepada masyarakat diharapkan mampu mewujudkan pelayanan publik yang menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Nurrahman & Rahman, 2021).

### SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Program aplikasi SiPinTer di Kabupaten Situbondo sudah berjalan cukup baik dan efektif pada dimensi pencapaian produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan perkembangan. Sementara pada dimensi kepuasan terutama dalam subdimensi sistem, mekanisme, dan prosedur dan dimensi adaptasi dalam subdimensi kompetensi pelaksana masih

perlu ditingkatkan. Dinilai cukup baik karena Aplikasi ini sudah berjalan selama 7 tahun dan sampai saat ini masih digunakan serta belum ada keluhan masyarakat yang ingin aplikasi ini dihapuskan serta efektif karena berdasarkan wawancara dengan pemohon pada dimensi efisiensi waktu dan dimensi yang lain pemohon merasa puas dan terbantu akan adanya aplikasi SiPinTer ini.

Penulis merekomendasikan beberapa hal untuk meningkatkan efektivitas aplikasi SiPinTer dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Kabupaten Situbondo yaitu: Pertama, perlunya memberikan pelatihan kepada sumber daya manusia terutama kepada para pemohon perizinan yang dilakukan secara berkala, tidak hanya sekali dua kali saja. Kedua, Pemerintah Kabupaten Situbondo bisa memberikan dukungan misalnya berupa modal, kepada pengembang aplikasi yang ingin berkembang sebagai bentuk dukungan pemerintah terhadap potensi anak bangsa yang kedepannya dapat dimanfaatkan bagi pengembangan aplikasi di Kabupaten serta menjadi media pembantu bagi kaum lansia. Ketiga, Dikarenakan banyak wilayah desa yang masih belum terjangkau jaringan maka Pemerintah Kabupaten Situbondo sebaiknya memperluas jaringan dalam hal ini sarana dan prasarana yaitu tower telekomunikasi di wilayah yang tidak terjangkau di Kabupaten Situbondo.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ageng, R. S., Yusliwidaka, A., & Sukron, M. (2019). Efektivitas Pemerintahan dalam Pelayanan Publik dengan SIKDES (Sistem Informasi Konektivitas Desa) (Studi Kasus di Desa Sidorejo Kecamatan Bandongan Kabupaten Magelang). *Journal of Public Administration and Local Governance*, 3(1). <https://doi.org/10.31002/jpalg.v3i1.1362>
- Belina, M. R., & Habibah, S. (2019). Efektivitas Aplikasi Sakdino Dalam Mewujudkan Good Governance Di Kota Malang.

- Prosiding Simposium Nasional "Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan Di Era Revolusi Industri 4.0"*.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.22219/P-SNIP.Vol0.No0.II|512-531>
- Daniel Dwiky Darmawan Laoli. (2022). *Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Dalam Penerapan Aplikasi Sicantik Di Kota Gunungsitoli Provinsi Sumatera Utara* [Institut Pemerintahan Dalam Negeri]. <http://eprints.ipdn.ac.id/10881/>
- Dwiyanto, A. (2008). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. PPSK-UGM.
- 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). <https://doi.org/https://doi.org/10.33005/paj.v1i2.16>
- Mirza, A. H. (2012a). Desain Dan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Satu Pintu (Simtu) Berbasis Web (Studi Kasus Kabupaten Ogan Komering Ilir. In *Seminar Nasional Informatika*.  
<http://www.jurnal.upnyk.ac.id/index.php/semnasif/article/view/1072/927>
- Mirza, A. H. (2012b). Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Satu Pintu (Simtu) Kabupaten Ogan Komering Ilir. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 14(3). <http://jurnal.binadarma.ac.id/index.php/jurnalnalmatrik/article/view/304>
- Novriando, A., Purnomo, E. P., & Salsabila, L. (2020). Efektivitas "Jogja Smart Service" Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta. *GOVERNMENT: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 13(2). <https://journal.unhas.ac.id/index.php/government/article/view/8817>
- Nupiah, A. (2022). *Implementasi E-Government Melalui Aplikasi Online Anywhere Service (Oase) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Provinsi Sumatera Barat* [Institut Pemerintahan Dalam Negeri]. <http://eprints.ipdn.ac.id/9985/>
- Nurrahman, A., & Rahman, J. (2021). Efektivitas Sicantik Cloudpada Pelayanan Publik Perizinanberbasis E-Governmentdikabupaten Purwakarta. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jt-kp.v3i2.2310>
- Oktavias, A. D., & Rosdiana, W. (2019). Efektivitas Aplikasi Sistem Operasional Terpadu Online Lamongan (SOTOLA) Di Polres Lamongan. *Publika*, 7. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/view/31529>
- Permana, A. D. (2016). Penerapan Aplikasi Saiba Untuk Penyusunan Laporan Keuangan. *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*, 14(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.19184/jauj.v14i1.2512>
- Priansa, D. J., & Garnida, A. (2019). *Manajemen perkantoran : Efektif, efisien, dan profesional*. Alfabeta.
- Purnamawati, D., Suyeno, S., & Anadza, H. (2022). Efektivitas Program Aplikasi Sistem Informasi Mojokerto Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto). *Respon Publik*, 16(6). <http://riset.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/16620>
- Rohman, A., & Larasati, D. C. (2020). Standart Pelayanan Publik Di Era Transisi New Normal. *Reformasi*, 10(2). <https://pdfs.semanticscholar.org/7399/8b8fb70fa712147461dd5ece4778f6ff213e.pdf>
- Runanda, R. K. (2020). *Kampanye public relations tentang sosialisasi aplikasi GAMPIL sebagai upaya mempermudah perizinan di Kota Bandung: Studi*

- deskriptif pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung* [UIN Sunan Gunung Djati]. <http://digilib.uinsgd.ac.id/39838/>
- Sari, Y. P. (2022). Promosi Aplikasi FISDOK Solusi Smart Pelayanan Kesehatan di Desa Banjarsari, Gajah, Demak. *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia (JAMSI)*, 1. <https://doi.org/https://doi.org/10.54082/jamsi.155>
- Styawati, Samsugi, S., Rahmanto, Y., Surahman, A., Andraini, L., & Ismail, I. (2022). Penerapan Aplikasi Administrasi Desa Pada Desa Mukti Karya Mesuji. *Journal of Technology and Social for Community Service (JTSCS)*, 3(1). <https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/JSTSCS/article/view/1910/852>
- Sulistiani, H., Isnain, A. S. A. R., Darwis, D., Rahmanto, Y., Nuriansah, A., & Akbar, A. (2022). Pendampingan Dan Pelatihan Penggunaan Smart Village Guna Meningkatkan Pelayanan Desa Di Pekon Sukanegeri Jaya. *Journal of Social Sciences and Technology for Community Service (JSSTCS)*, 3(1). <https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/JSTSCS/article/view/1945/848>
- Tangkilisan, H. N. S. (2007). *Manajemen Publik*. PT. Grafindo.
- Wahyudi, E., & Pratiwi, I. (2018). Pemberdayaan Masyarakat Desa Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Masyarakat Melalui Aplikasi Pelayanan Terpadu Di Desa Suka Mulia Kecamatan Sungai Melayu Rayak Kabupaten Ketapang Kalimantan Barat. *Jurnal Difusi*, 1(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.35313/difusi.v1i2.1303>



© 2022 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license