

**EFEKTIVITAS APLIKASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN TERPADU  
(SIPINTER) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN  
TANGERANG PROVINSI BANTEN**

Rafhael Mathius Hutabarat  
NPP 30.0629

*Administrasi Pemerintahan Daerah Manajemen Pemerintahan*

Email: matheuw18@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Ibu Helwani, S.Ag, M.Pd.I

**ABSTRACT**

**Problem/Background (GAP):** Tangerang Regency is one of the cities and regencies that have started using information and communication technology. To improve public service standards, Tangerang Regency is also taking advantage of the growth of internet-based information and communication technology. DPMPTSP Tangerang Regency is one of the Regional Apparatus Organizations (OPD) that has utilized information and communication technology. **Purpose:** The purpose of this study is to describe the Effectiveness of the SIPINTER Application, the inhibiting and supporting factors for the SIPINTER Application and efforts to overcome the obstacles to the SIPINTER Application in improving Licensing Services at the Investment Service and One-Stop Integrated Services (DPMPTSP) Tangerang Regency, Banten Province. **Method:** The research method used in this study is a qualitative descriptive method. Data collection techniques used in this study were observation, interviews and documentation. Data analysis techniques start from data reduction, data presentation and drawing conclusions. **Results/Findings:** research results namely the implementation of the SIPINTER application for targeting accuracy has not been fully fulfilled because there are still many groups of people who do not know about the SIPINTER application, socialization has been carried out by the government starting from various sub-district, sub-district or village levels but there are still many groups of people who do not know the use and functions of the SIPINTER application and the inaccuracy of targeting the public using the SIPINTER application. **Conclusion:** Monitoring continues to be carried out by DPMPTSP so that public complaints about the SIPINTER application can continue to be improved and so that they always develop improvements to the SIPINTER application, of course supervision really needs to be carried out so that input and suggestions can be received by the application developer.

**Keywords:** Effectiveness, Sipinter Application for Licensing Services, Investment Service and One-Stop Integrated Services

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Kabupaten Tangerang merupakan salah satu kota dan kabupaten yang sudah mulai menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Untuk meningkatkan standar pelayanan publik, Kabupaten Tangerang juga memanfaatkan pertumbuhan teknologi informasi dan komunikasi berbasis internet. DPMPTSP Kabupaten Tangerang merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang telah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan mengenai Efektivitas Aplikasi SIPINTER, faktor penghambat dan pendukung Aplikasi SIPINTER serta upaya untuk mengatasi hambatan Aplikasi SIPINTER dalam meningkatkan Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tangerang Provinsi Banten. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dimulai dari reduksi data, penyajian data dan penarikan

kesimpulan. **Hasil/Temuan:** hasil penelitian yakni Implementasi aplikasi SIPINTER ketepatan sasaran belum sepenuhnya Terpenuhi dikarenakan masih banyak golongan masyarakat yang tidak mengetahui Aplikasi SIPINTER tersebut, Sosialisasi telah dilakukan oleh pemerintah mulai dari Berbagai tingkat kecamatan, kelurahan ataupun desa tetapi masih banyak golongan Masyarakat yang belum mengetahui kegunaan dan fungsi Dari aplikasi SIPINTER Tersebut dan kurang tepatnya sasaran masyarakat yang menggunakan aplikasi SIPINTER. **Kesimpulan:** Pemantauan Terus dilakukan oleh pihak DPMPTSP agar keluhan masyarakat mengenai aplikasi SIPINTER bisa terus diperbaiki dan agar selalu melakukan pengembangan perbaikan Aplikasi SIPINTER tentunya pengawasan sangat perlu dilakukan agar masukan dan saran dapat diterima oleh pengembang Aplikasi Tersebut.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Aplikasi Sipinter, Pelayanan Perizinan, Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat, terutama dalam penerapan e-government atau penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk meningkatkan layanan dan hubungan dengan masyarakat. E-government ini juga telah diterapkan di Kabupaten Tangerang, salah satu kota dan kabupaten yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan standar pelayanan publik.

Dalam upaya meningkatkan perizinan pelayanan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tangerang telah mengimplementasikan aplikasi bernama SIPINTER, yang merupakan aplikasi e-government berbasis web. Aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan para investor dan pengusaha dalam pengurusan perizinan dan pemodal di Kabupaten Tangerang.

Meskipun aplikasi SIPINTER telah diterapkan sejak 2014, terdapat indikasi penurunan dalam pengembangan pelayanan perizinan di Kabupaten Tangerang selama lima tahun terakhir. Menurut wawancara dengan staf DPMPTSP, aplikasi SIPINTER belum efektif dan memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Selain itu, tantangan dalam penerapan aplikasi SIPINTER adalah memastikan kemudahan akses dan penggunaan bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk kalangan menengah ke bawah dan usia di atas 50 tahun, yang mungkin belum terbiasa dengan sistem layanan berbasis online.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis akan meneliti tentang “Efektivitas Aplikasi SIPINTER Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tangerang Provinsi Banten”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas perizinan pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Tangerang dengan menggunakan aplikasi SIPINTER.

### 1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Kesenjangan masalah atau GAP penelitian adalah perbedaan antara kondisi yang sebenarnya saat ini dengan kondisi yang diharapkan atau yang seharusnya terjadi. Meskipun aplikasi SIPINTER telah diterapkan sejak 2014, hasil wawancara menunjukkan bahwa aplikasi ini belum efektif dalam meningkatkan pemenuhan pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Tangerang. Terdapat indikasi penurunan dalam pengembangan pelayanan perizinan selama lima tahun terakhir. Oleh karena itu, perlu diteliti mengapa aplikasi ini tidak berjalan sesuai harapan dan bagaimana cara meningkatkan efektifitasnya.

Penerapan aplikasi SIPINTER menimbulkan pertanyaan tentang aksesibilitasnya bagi seluruh lapisan masyarakat, terutama kalangan menengah ke bawah dan usia di atas 50 tahun. Beberapa orang mungkin belum terbiasa dengan sistem layanan berbasis online, sehingga perlu ditangkap hambatan-hambatan yang mungkin dihadapi oleh mereka dalam

menggunakan aplikasi ini. Penting untuk dipelajari bagaimana cara memastikan bahwa aplikasi ini dapat diakses dan digunakan dengan mudah oleh semua kalangan masyarakat.

Meskipun aplikasi SIPINTER hadir untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan, wawancara dengan staf DPMPTSP menyatakan bahwa ada kebutuhan untuk melakukan perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan. Perlu diteliti apa saja aspek-aspek pelayanan yang perlu diperbaiki dan bagaimana cara melakukan perbaikan tersebut agar aplikasi SIPINTER dapat memberikan layanan yang lebih efektif dan efisien.

Meskipun salah satu tujuan dari penerapan e-government dan aplikasi SIPINTER adalah untuk meningkatkan investasi di Kabupaten Tangerang, terjadi fluktuasi jumlah investasi PMA (Penanaman Modal Asing) dan PMDN (Penanaman Modal Dalam Negeri) selama lima tahun terakhir. Perlu diteliti apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi fluktuasi tersebut dan bagaimana aplikasi SIPINTER dapat berkontribusi dalam mendukung pertumbuhan investasi yang lebih stabil.

Penelitian GAP yang dapat diambil dari latar belakang adalah adanya perbedaan antara harapan dan kenyataan dalam efektivitas aplikasi SIPINTER, aksesibilitas bagi masyarakat, kualitas layanan yang, serta perkembangan investasi setelah aplikasi implementasi disediakan. Penelitian akan fokus pada pengidentifikasian dan pemahaman perbedaan tersebut untuk memberikan solusi yang lebih baik dalam meningkatkan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Tangerang..

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Perbandingan penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini mengenai “Efektivitas Aplikasi SIPINTER dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tangerang Provinsi Banten”.

Penelitian oleh Nurrahman (2022) bertajuk “Efektivitas Aplikasi SIPINTER dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo Provinsi Jawa Timur”. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat keterbatasan dalam penguasaan teknologi, terutama di kalangan yang lebih tua dan kurang mahir dalam menggunakan aplikasi SIPINTER. Selain itu, masyarakat juga mengalami error saat menggunakan aplikasi ini, sehingga mereka harus datang ke kantor untuk mengatasi masalah tersebut. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian saat ini adalah pada teori efektivitas yang digunakan, dimana Nurrahman menggunakan teori efektivitas menurut Subagyo, sedangkan penelitian saat ini menggunakan teori efektivitas menurut Gibson.

Penelitian oleh Alfiansyah (2020) berjudul “Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas PTSP Kota Makassar telah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan efektif dalam pengurusan izin mendirikan bangunan. Relevansi penelitian ini dengan penelitian saat ini adalah dalam pembahasan efektivitas pelayanan perizinan oleh DPMPTSP, namun perbedaannya terletak pada teori efektivitas yang digunakan, dimana Alfiansyah menggunakan teori efektivitas menurut Subagyo, sementara penelitian saat ini menggunakan teori efektivitas menurut Steers.

Penelitian oleh Muhammad (2020) mengenai “Efektivitas Sistem Informasi Perizinan Terpadu (SIPINTER) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa SIPINTER di Kota Surakarta memperoleh proporsi efektivitas yang tinggi sebesar 74% atau dianggap efektif dalam menyediakan pelayanan perizinan. Relevansi penelitian ini dengan penelitian saat ini adalah pada pembahasan efektivitas aplikasi SIPINTER, namun perbedaannya terletak pada teori

efektivitas yang digunakan, dimana Muhammad menggunakan teori efektivitas menurut Subagyo, sementara penelitian saat ini menggunakan teori efektivitas menurut Gibson.

Dari perbandingan penelitian sebelumnya, terlihat bahwa ada kesamaan dalam fokus penelitian yaitu efektivitas aplikasi SIPINTER dalam perizinan pelayanan, namun perbedaannya terletak pada teori efektivitas yang digunakan dan konteks penerapan aplikasi tersebut di lokasi yang berbeda. Oleh karena itu, penelitian ini akan menggali lebih dalam mengenai efektivitas aplikasi SIPINTER di Kabupaten Tangerang dengan menggunakan teori efektivitas menurut Gibson untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif.

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penelitian ini merupakan upaya untuk mengevaluasi dan menganalisis efektivitas aplikasi SIPINTER dalam meningkatkan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tangerang Provinsi Banten. Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah karena menjadi salah satu dari sedikit studi yang secara khusus meneliti aplikasi SIPINTER di wilayah Kabupaten Tangerang.

Selain itu, penelitian ini akan menggunakan teori efektivitas menurut Gibson sebagai kerangka konseptual, yang belum banyak digunakan dalam konteks penelitian mengenai aplikasi SIPINTER. Penggunaan teori efektivitas Gibson ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas aplikasi ini dalam meningkatkan pemenuhan pelayanan.

Penelitian ini juga akan berfokus pada penilaian aksesibilitas aplikasi SIPINTER bagi berbagai lapisan masyarakat, termasuk kalangan menengah ke bawah dan usia di atas 50 tahun. Dengan memperhatikan kelompok masyarakat yang beragam ini, penelitian ini memberikan kontribusi baru dalam memahami sejauh mana aplikasi ini dapat diakses dan digunakan oleh seluruh kalangan masyarakat.

Selain itu, penelitian ini akan mengidentifikasi dan menganalisis ketegangan dalam penerapan aplikasi SIPINTER serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Tangerang. Pemahaman mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perhatian ini akan menjadi pinjaman baru dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas perizinan layanan melalui aplikasi SIPINTER.

Dengan demikian, penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah dalam menggali aspek efektivitas, aksesibilitas, dan penerapan aplikasi SIPINTER dalam konteks pelayanan perizinan di tingkat daerah, khususnya di Kabupaten Tangerang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan baru dalam pengembangan aplikasi e-government untuk meningkatkan pelayanan publik di Indonesia dan wilayah lain dengan konteks serupa.

#### **1.5. Tujuan**

Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan mengenai Efektivitas Aplikasi SIPINTER, faktor penghambat dan pendukung Aplikasi SIPINTER serta upaya untuk mengatasi hambatan Aplikasi SIPINTER dalam meningkatkan Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tangerang Provinsi Banten.

## **II. METODE**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dimulai dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan indikator efektivitas menurut Subagyo (dalam Alfiansyah) tahun 2020 dengan konsep (1) ketetapan sasaran yaitu pelaksanaan targetsasaran, targetyang ingindicapai, (2) Sosialisasi yaitu penyampaian

informasi, media yang digunakan untuk kegiatan sosialisasi bentuk sosialisasi yang dilakukan, (3) Pencapaian tujuan yaitu pelaksanaan sesuai dengan tujuanyang ditetapkan, ciri khas yang membedakan, (4) Pemantauan dimensinya masalah-masalahyangtimbul, menghasilkanoutputsepertiyangtelahdirencanakan, penarikan kesimpulan terhadap pelaksanaan, fasilitassaranadanprasarana, faktor penghambat dan pendukung.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1. Efektifitas Aplikasi SIPINTER Di Dinas DPMPTSP Kabupaten Tangerang**

Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SIPINTER) di DPMPTSP Kabupaten Tangerang telah membawa perubahan signifikan dalam pelayanan publik, khususnya dalam hal perizinan dan non perizinan. Sejak lembaga tersebut berubah nama menjadi Pelayanan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), tujuan aplikasi SIPINTER menjadi lebih jelas yaitu memberikan layanan terbaik kepada masyarakat dalam proses perizinan dan nonperizinan secara online. Aplikasi ini dirancang untuk membantu masyarakat, terutama pengusaha dan kalangan menengah ke bawah, dalam mempermudah urusan perizinan.

Namun, meski tujuan aplikasi SIPINTER yang jelas, masih ada beberapa kendala yang perlu diatasi. Salah satunya adalah program sasaran sasaran. Meskipun aplikasi ini diperuntukkan untuk seluruh lapisan masyarakat, terdapat catatan bahwa sebagian kalangan atas belum sepenuhnya mengetahui tentang keberadaan aplikasi ini. Sehingga sosialisasi menjadi perhatian penting dalam memastikan semua kalangan masyarakat dapat memanfaatkan SIPINTER.

Upaya sosialisasi telah dilakukan oleh DPMPTSP Tangerang dengan melakukan kegiatan di tingkat kabupaten dan kecamatan. Namun, hasil wawancara menunjukkan bahwa masih ada sebagian masyarakat yang belum sepenuhnya mengerti tentang aplikasi ini. Oleh karena itu, diperlukan upaya lebih lanjut dalam menyosialisasikan aplikasi SIPINTER hingga ke tingkat masyarakat setempat. Hal ini penting untuk memastikan semua lapisan masyarakat dapat memanfaatkan aplikasi ini secara maksimal.

Meskipun demikian, secara keseluruhan aplikasi SIPINTER di DPMPTSP Tangerang telah berhasil mencapai tujuan program dengan baik. Penggunaan aplikasi ini telah memberikan kemudahan dan efisiensi dalam proses perizinan dan non perizinan. Pemantauan program secara berkala juga telah dilakukan untuk memastikan implementasi aplikasi SIPINTER berjalan sesuai dengan rencana dan mengetahui kekurangan-kekurangan yang perlu diperbaiki.

SIPINTER juga telah membawa dampak positif dalam pelayanan publik di Kabupaten Tangerang. Pemohon izin melaporkan bahwa aplikasi ini mudah digunakan dan memberikan kemudahan dalam proses pengajuan izin. DPMPTSP Tangerang juga telah menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, seperti komputer, laptop, server, keyboard, mouse, dan jaringan internet, untuk mendukung pelayanan perizinan secara online.

Namun demikian, masih ada beberapa tantangan yang perlu dihadapi, seperti meningkatkan pemahaman masyarakat tentang aplikasi SIPINTER dan mengatasi kendala teknis bagi sebagian pelamar yang belum terbiasa dengan teknologi. Oleh karena itu, DPMPTSP Tangerang perlu terus melakukan inovasi dan perbaikan untuk mengoptimalkan pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi SIPINTER.

Secara keseluruhan, aplikasi SIPINTER di DPMPTSP Kabupaten Tangerang telah membawa perubahan positif dalam pelayanan publik. Upaya sosialisasi yang lebih intensif, pemantauan program secara berkala, dan inovasi dalam pengembangan aplikasi pelayanan menjadi kunci untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi publik yang lebih baik di masa mendatang. Dengan terus memperbaiki dan mengoptimalkan aplikasi SIPINTER, diharapkan pelayanan

perizinan dan non perizinan di Kabupaten Tangerang akan semakin terintegrasi dan memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat.

### **3.2. Faktor Penghambat Dan Pendukung Aplikasi SIPINTER**

Budaya organisasi DPMPTSP Kabupaten Tangerang mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan. Upaya untuk mengatur anggota komunitas agar menjalankan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi dapat memperkuat standar perilaku. Namun, masih ditemui masalah dimana masyarakat pengguna aplikasi mengeluhkan tidak mendapatkan akses informasi terkait perubahan persyaratan perizinan. Akibatnya, ketika ingin mengajukan atau memperpanjang izin, mereka harus mengulang dari awal dengan berkas baru.

Suasana kantor dan kerangka kerja penyelenggaraan administrasi publik yang kurang mampu dipenuhi dengan sempurna untuk menunjang urusan administrasi menjadi penghambat. Salah satu contohnya adalah aplikasi SIPINTER yang merupakan kerangka kerja administrasi aplikasi perizinan berbasis web, namun terdapat kendala dalam penerapannya. Beberapa pelamar, khususnya kelompok usia yang lebih tua, mengalami kesulitan dalam menggunakan teknologi. Penguasaan teknologi yang terbatas menjadi perhatian pemerintah daerah untuk membantu masyarakat agar dapat menggunakan aplikasi SIPINTER dengan efektif.

Sistem yang sudah lama tidak diupdate menyebabkan ketidaksesuaian antara sistem yang dijalankan oleh aplikasi dengan sistem yang dijalankan oleh komputer. Hal ini menyebabkan aplikasi tidak dapat berjalan dengan baik pada beberapa komputer atau smartphone pelamar. Masalah ini menjadi salah satu kendala yang sering dialami masyarakat saat mengajukan izin non-usaha melalui aplikasi SIPINTER.

Pemohon juga mengalami kesulitan ketika terkendala jaringan yang kurang bagus. Hal ini menyebabkan kesulitan dalam mengakses aplikasi SIPINTER. Meskipun masih terdapat beberapa hambatan, mayoritas masyarakat pengguna aplikasi SIPINTER merasa puas dengan manfaat yang diberikan oleh aplikasi ini. DPMPTSP Kabupaten Tangerang berusaha untuk terus berkoordinasi dan mengupdate aplikasi ini setiap hari guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Para pemohon yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi diharapkan untuk mengunjungi kantor DPMPTSP agar masalah tersebut dapat segera diselesaikan oleh staf yang siap membantu. Meskipun demikian, langkah-langkah perbaikan dan peningkatan sosialisasi perlu dilakukan secara terus-menerus untuk mengatasi hambatan-hambatan yang masih ada dan memastikan efektivitas pelayanan aplikasi SIPINTER di Kabupaten Tangerang.

### **3.3. Upaya Mengatasi Hambatan Aplikasi SIPINTER**

Badan Publik dapat memperkenalkan jaringan jaringan di setiap daerah yang belum memiliki akses internet. Dengan demikian, perizinan dapat berjalan dengan asumsi wilayah setempat dan memudahkan masyarakat untuk mengakses aplikasi SIPINTER. Penting bagi aplikasi Help Data Framework Coordinated Authorizing (SIPINTER) untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan lancar. Pemerintah dan instansi terkait dapat bekerja sama dengan Pemerintah Pusat dan Daerah untuk meningkatkan kehandalan aplikasi ini. Informasi media seperti surat kabar, berita online, dan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu dapat digunakan untuk menyebarluaskan informasi kepada masyarakat terkait aplikasi SIPINTER.

Perlu dilakukan sosialisasi dan pelatihan kepada masyarakat, terutama pemohonan persyaratan, mengenai penggunaan aplikasi SIPINTER. Dengan demikian, pemohon akan lebih paham dan mandiri dalam mengoperasikan aplikasi ini. Pengembangan inovasi baru pada aplikasi SIPINTER harus dilakukan secara berkala. Dengan update yang rutin, aplikasi dapat terus memuaskan pelanggan dan mengatasi masalah teknis yang mungkin muncul.

DPMPTSP Kabupaten Tangerang dapat menjalin kerja sama dengan pengusaha dan instansi terkait untuk mendapatkan dukungan berupa hibah dan bantuan sarana dan prasarana, seperti bantuan komputer dan rehabilitasi puskesmas. Kerja sama yang baik dapat membantu dalam pengembangan dan pemeliharaan aplikasi SIPINTER. Dengan adanya aplikasi SIPINTER, diharapkan juga dapat meningkatkan kemampuan SDM dalam pelayanan perizinan dan kesejahteraan masyarakat. Pelatihan dan pengembangan SDM perlu menjadi perhatian untuk memastikan pelayanan yang berkualitas.

Dengan mengimplementasikan upaya-upaya tersebut, diharapkan kendala dalam penerapan aplikasi SIPINTER dapat diatasi dan E-Government pada pemerintahan terbuka dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien, serta memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat.

### **3.4 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 berjalanya 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). 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 DPMPSTP Kabupaten Tangerang 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 Tangerang 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 Tangerang sebaiknya memperluas jaringan dalam hal ini sarana dan prasarana yaitu tower telekomunikasi di wilayah yang tidak terjangkau di Kabupaten Tangerang

#### **IV. KESIMPULAN**

Penelitian mengenai efektivitas aplikasi SIPINTER dalam pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tangerang menemukan bahwa implementasi aplikasi ini belum sepenuhnya mencapai target yang diharapkan. Hal ini disebabkan oleh rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat tentang aplikasi SIPINTER serta kurangnya sasaran yang tepat dalam sosialisasi yang telah dilakukan. Meskipun aplikasi ini memiliki potensi yang baik, namun masih memerlukan pengembangan lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan. Beberapa faktor pendukung yang mendorong efektivitas aplikasi SIPINTER adalah biaya yang relatif kecil karena pelayanan berbasis online dan praktis, memungkinkan pemenuhan pelayanan secara online yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja, menghemat tenaga dan waktu karena proses akses yang mudah, serta memberikan pelayanan secara real- waktu yang lebih efisien. Namun demikian, terdapat pula beberapa faktor penghambat yang perlu diatasi, seperti kurangnya pengetahuan masyarakat tentang cara menggunakan aplikasi, sosialisasi yang belum mencapai target secara efektif, keterbatasan jumlah pegawai dan kualifikasi untuk pengembangan dan perbaikan aplikasi, serta keterbatasan sarana dan prasarana yang mempengaruhi tanggapan terhadap pengaduan dan perbaikan permintaan. Untuk mengatasi hambatan tersebut, Pemerintah Kota Tangerang telah melakukan upaya-upaya seperti pendampingan masyarakat, pelatihan bagi pengembang aplikasi, dan kerjasama antar instansi pemerintahan untuk terus mengembangkan aplikasi SIPINTER agar pelayanan perizinan dapat berjalan lebih efektif dan sesuai dengan perkembangan teknologi. Diharapkan melalui upaya terus menerus dalam pengembangan dan perbaikan aplikasi SIPINTER, pelayanan perizinan di Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tangerang dapat menjadi lebih baik, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu, biaya, dan kurangnya dokumen penelitian

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Pengembangan dan Peningkatan Fitur Aplikasi: Penelitian selanjutnya dapat difokuskan pada pengembangan dan peningkatan fitur-fitur aplikasi SIPINTER. Misalnya, pengenalan teknologi baru seperti kecerdasan buatan (AI) atau integrasi sistem lain untuk mempercepat proses verifikasi data, validasi dokumen, dan mengurangi kemungkinan kesalahan manusia dalam proses perizinan. Selain itu, perluasan cakupan layanan yang dapat diakses melalui aplikasi, sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih komprehensif dan efisien.

## V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan semua pihak yang berwajib mulai dari Kepala beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Alfiansyah. (2020). Efektivitas pemberian pelayanan izin mendirikan bangunan di kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu (DPMPSTP) Kota Makassar. *Jurnal unismuh*, vol. 2 tidak. (3). <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/download/5413/3901>
- Creswell, J. (2016). *Desain Penelitian Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Harahap, N. (2020). *Penelitian Kualitatif*. Penerbitan Wal Ashri. Hal. 30
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Hayat.(2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Novriando, A. (2020). Efektivitas “Jogja Smart Service” Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, vol. 13, tidak ada (2).
- Nurrahman, A., Santoso, E.B., Zulfahmi, K., & Guntoro, D. (2022). Efektivitas aplikasi SIPINTER dalam meningkatkan perizinan pelayanan di dinas penyisipan modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten situbondo provinsi jawa timur. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 12(1), 86–101. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v12i1.2660>
- Samsugi, S., Rahmanto, Y., Surahman, A., Andraini, L., & Ismail, I. (2022). Penerapan aplikasi administrasi desa pada desa mukti karya mesuji. *Jurnal Teknologi dan Sosial untuk Pengabdian Masyarakat (JTSCS)*, 3(1), 123–131. <https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/teknoabdimas>

- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D. CV. Alfabet, Bandung.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian dan Pengembangan, dan R&D. Bandung: CV. Alfabet.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian dan Pengembangan. Bandung: Alfabet. Hal. 136-329.
- Syafiie, I.K. (2006). Ilmu Administrasi Publik. Jakarta: PT. Rineka

