

**IMPLEMENTASI APLIKASI SISTEM INFORMASI
PERIZINAN ONLINE (SIPO) DALAM MENUNJANG
PELAYANAN PUBLIK OLEH DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA SAMARINDA**

Muhammad Fa'iq Nugroho, Bambang Irawan

**eJournal Administrasi Publik
Volume 13, Nomor 1, 2025**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Perizinan Online (SIPO) dalam Menunjang Pelayanan Publik oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda.

Pengarang : Muhammad Fa'iq Nugroho

NIM : 1802015047

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 20 Januari 2025

Pembimbing I,



Prof. Dr. Bambang Irawan, M. Si
NIP. 19760216 200501 1 002

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	: eJournal Administrasi Publik
----------------------	---------------------------------------

Volume	: 13
---------------	-------------

Nomor	: 1
--------------	------------

Tahun	: 2025
--------------	---------------

Halaman	: 99-110
----------------	-----------------

IMPLEMENTASI APLIKASI SISTEM INFORMASI PERIZINAN ONLINE (SIPO) DALAM MENUNJANG PELAYANAN PUBLIK OLEH DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA SAMARINDA

Muhammad Fa'iq Nurgoho ¹, Bambang Irawan ²

Abstrak

Seiring dengan kemajuan teknologi, pemerintah perlu menyesuaikan pelayanan publiknya agar tetap relevan dengan perkembangan zaman. Oleh karena itu, implementasi layanan publik berbasis teknologi di DPMPTSP Kota Samarinda menjadi langkah penting untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan tersebut. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan menganalisis implementasi aplikasi Sistem Informasi Perizinan Online (SIPO) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda dan mengidentifikasi faktor penghambatnya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan fokus penelitian berdasarkan lima variabel utama menurut model Delone dan McLean, yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan sistem, dan kepuasan pengguna serta faktor penghambatnya. Sumber data primer diperoleh melalui teknik purposive sampling dengan melakukan wawancara bersama Kepala Bidang Pelayanan dan Perizinan serta front office, jabatan fungsional staff ahli muda dan masyarakat pengguna aplikasi SIPO. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data interaktif dengan tahap kondensasi data (data condensattion), penyajian data (data display), dan penarikan simpulan/verifikasi (conclusion drawing/verifying). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun implementasi SIPO memiliki kualitas yang cukup baik, masih terdapat beberapa kendala. Kualitas informasi yang disediakan aplikasi cukup memadai dan berkontribusi positif terhadap kepuasan pengguna. Namun, gangguan teknis pada sistem berdampak negatif pada kepuasan pengguna. Pembaruan sistem dan penambahan fitur baru sudah cukup baik, respons terhadap masalah pengguna masih perlu ditingkatkan. Penggunaan SIPO efektif, tetapi kepuasan pengguna rendah karena masalah teknis dan keterlambatan proses perizinan. Penelitian ini juga mengidentifikasi hambatan seperti gangguan teknis, pelayanan yang lambat, dan kesalahan pengguna dalam mengisi data.

Kata Kunci : *Kualitas sistem, pelayanan publik, sistem informasi*

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: m.faiq21.mfn@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Pendahuluan

Di zaman modern ini, teknologi hampir tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia di sebagian besar bidang penggunaannya, baik untuk pengetahuan, ekonomi, maupun budaya tidak dapat dipisahkan dari teknologi. Dengan teknologi yang semakin berkembang, pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat juga harus mengikuti perkembangan zaman, kebijakan atau peraturan yang sudah ada sebelumnya untuk menerima pelayanan pasti akan menghambat proses pemberian pelayanan kepada masyarakat (Farah & Astuti, 2020).

Pada saat ini masyarakat memiliki kemudahan dalam mengakses internet dan mencari berbagai informasi didalamnya (Farah & Astuti, 2020). Berbagai penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi dalam pelayanan publik membawa manfaat signifikan. Kahar (2021) dalam penelitiannya tentang aplikasi E-Lebbami di Kota Makassar mengidentifikasi bahwa layanan berbasis aplikasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memenuhi indikator seperti prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi petugas, dan sarana prasarana. Sementara itu, Putri (2021) menyoroti aplikasi Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan (APALAN) di Kabupaten Gresik, yang bertujuan mempermudah pengaduan kerusakan jalan. Namun, kurangnya sosialisasi dan keterbatasan sumber daya manusia serta alat menjadi hambatan yang harus diatasi. Farah & Astuti (2020) juga menyoroti pentingnya inovasi dalam perizinan usaha mikro melalui sistem OSS (*Online Single Submission*), yang terbukti membantu pelaku UMKM mendapatkan legalitas usaha meskipun masih terdapat kendala teknis dan minimnya pemahaman masyarakat.

Berdasarkan studi-studi tersebut, dapat disimpulkan bahwa teknologi memiliki peran besar dalam mempermudah akses dan meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Kota Samarinda melalui DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) juga berupaya mengikuti perkembangan ini dengan mengimplementasikan Sistem Informasi Perizinan Online (SIPO). Program ini bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pengurusan perizinan di berbagai bidang, mulai dari sosial, kesehatan, hingga perdagangan, dengan harapan mampu mengatasi kendala pelayanan manual yang terbatas waktu dan efisiensi, karena secara manual loket pelayanan pada DPMPTSP Kota Samarinda hanya melayani sampai jam 3 sore.

Sebelum hadirnya SIPO pada tahun 2013 DPMPTSP sudah menghadirkan aplikasi serupa, hingga pada tahun 2017 BPPTSP berubah menjadi DPMPTSP Kota Samarinda dan aplikasi tersebut kembali dikembangkan dan akhirnya hadirlah SIPO sebagai aplikasi yang memudahkan mengurus berbagai jenis perizinan. SIPO dijanakan atas dasar hukum Peraturan Walikota No. 9 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Adapun informasi proses perizinan melalui aplikasi SIPO sudah tersedia di aplikasi tersebut dan cukup mudah dipahami. Sedangkan proses pendaftaran bagi

masyarakat yang belum memahami proses pendaftaran secara *Online* dan ingin melakukan secara *offline* bisa langsung datang ke MPP dan membawa berkas-berkas persyaratan yang diperlukan sesuai kebutuhan. Adapun pelayanan perizinan yang disediakan oleh aplikasi SIPO yaitu pada bidang Sosial, Kesehatan, Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIM BG), Pendidikan, Perdagangan, Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanian.

Namun dalam pelaksanaan program SIPO ini masih mengalami beberapa kendala ataupun masalah dan dengan hadirnya SIPO maka akan mengatasi kendala atau masalah tersebut. Seperti mengurangi kerumunan dan antrian yang hadir ke DPMPTSP Kota Samarinda yang mengakibatkan pelayanan publik tidak efektif dan efisien dalam hal waktu dan tenaga, kemudian memudahkan alur pendaftaran yang sebelumnya tidak bisa dilakukan 24 Jam dan hanya bisa dilakukan pada jam kerja sehingga dapat mempercepat proses perizinan karena pemohon tidak perlu lagi meminta surat rekomendasi dari dinas terkait.

Selanjutnya kualitas sistem aplikasi SIPO sendiri masih sering mengalami gangguan jaringan atau *error* sehingga menghambat pengguna untuk mendapatkan layanan yang diperlukan dalam pengurusan perizinan dan akibatnya masyarakat yang masih belum puas mengenai aplikasi SIPO ini, selain itu pengajuan perizinannya tidak berjalan dengan baik dan proses pengurusannya membutuhkan waktu yang lama seperti membutuhkan waktu lebih dari satu minggu.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penelitian ini memiliki tujuan mendeskripsikan dan menganalisis implementasi aplikasi Sistem Informasi Perizinan Online (SIPO) dalam menunjang pelayanan publik oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda dan mengidentifikasi faktor penghambatnya.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Menurut Moenir dalam Mursyidah dan Choriyah (2020) menjelaskan pelayanan mengacu pada aktivitas yang dilakukan oleh perorangan atau kelompok orang dengan dasar tertentu. Lukman dalam Mursyidah dan Choriyah (2020) mendefinisikan pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi melalui interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain ataupun mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik dipahami sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna layanan sebagaimana ditentukan oleh undang-undang bagi setiap warga negara, penduduk atau barang, jasa, dan pelayanan administrasi.

Electronic Government

Menurut Akadun dalam Untari (2018) *E-Government* adalah pemanfaatan teknologi oleh pemerintah untuk mengirimkan, menyebarluaskan dan mengolah informasi sebagai sarana untuk transaksi dan pengurusan perizinan sebagai tujuan. Pengertian *E-Government* menurut Satriya dalam Untari (2018) yaitu sebagai bagian dalam usaha memanfaatkan teknologi telekomunikasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi biaya yang dikeluarkan oleh pemerintah, memberikan layanan publik yang lebih baik, memperluas akses informasi bagi masyarakat, serta menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih bertanggung jawab dan transparansi terhadap masyarakat.

Electronic Service

Konsep Layanan *E-Service* telah dijelaskan oleh Rowley dalam Buchari (2016), secara spesifik layanan elektronik dapat diartikan sebagai tindakan, usaha atau kinerja dimana teknologi informasi memediasi apapun yang ingin disampaikan. Layanan elektronik ini meliputi *E-Tailing*, layanan dan dukungan pelanggan.

Sistem Informasi

Menurut Leitch dan Davis dalam Hertati (2020), sistem informasi didefinisikan sebagai sebuah sistem dalam suatu organisasi yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung aktivitas operasional serta manajerial, yang juga berperan dalam kegiatan strategis organisasi, sekaligus menyediakan laporan yang dibutuhkan oleh pihak eksternal tertentu. Menurut Delone dan McLean dalam Putri (2021), Model Keberhasilan Sistem Informasi awalnya dirancang untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi keberhasilan suatu sistem informasi. Faktor-faktor tersebut meliputi kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan sistem, serta kepuasan pengguna. Adapun model keberhasilan sistem informasi yang dijelaskan Menurut Delone dan McLean dalam Putri (2021) yaitu:

- a. Kualitas Informasi merupakan *output* penggunaan informasi oleh pengguna, didalam kualitas informasi sendiri terdapat kelengkapan informasi, relevan, akurat dan tepat waktu yang akan memudahkan pengguna dalam mengambil keputusan.
- b. Kualitas Sistem adalah performa dari sistem yang mengarah pada seberapa baik dari kemampuan hardware, software, kebijakan dan prosedur dari sistem informasi yang dapat menyediakan kebutuhan pengguna.
- c. Kualitas layanan merupakan pelayanan yang diberikan kepada pengguna yang menjalankan sistem informasi, adapun layanan yang diberikan berupa update sistem dan tanggapan dari pengembang apabila sistem informasi mengalami suatu masalah. Beberapa kriteria penilaian kualitas layanan adalah daya tanggap, jaminan, empati.
- d. Penggunaan dalam sistem informasi yaitu suatu tindakan individu pada saat ingin memakai sistem tersebut. Aktivitas penggunaan sistem akan

mempengaruhi peningkatan tingkat penggunaan sistem informasi, penggunaan mengacu pada sejauh mana seseorang sering menggunakan suatu sistem informasi.

- e. Kepuasan Pengguna adalah opini dan pandangan pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Pendapat pengguna terhadap suatu sistem informasi juga merupakan standar pribadi dari pengguna untuk mengevaluasi sistem tersebut. Kepuasan pengguna terhadap sebuah sistem informasi dapat dianggap sebagai hasil dari keyakinan pengguna layanan terhadap kemampuan sistem tersebut dalam memberikan informasi.

Definisi Konseptual

Implementasi aplikasi Sistem Informasi Perizinan Online (SIPO) dalam pelayanan publik merupakan variabel pada penelitian ini. Pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat, baik individu maupun kelompok. Layanan ini mencakup hak-hak dasar yang harus dipenuhi dan disediakan oleh pemerintah secara umum. Implementasi, di sisi lain adalah proses pelaksanaan dari rencana yang telah dirancang secara detail untuk mencapai tujuan tertentu. SIPO merupakan kebijakan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang optimal dengan mempercepat waktu pelayanan perizinan yang dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan ialah penelitian kualitatif. Penelitian ini akan berfokus pada pelaksanaan pelayanan publik melalui aplikasi SIPO oleh DPTMSP Kota Samarinda yang akan dikaji lebih jauh dengan menggunakan 5 variabel dalam menilai keberhasilan suatu sistem informasi menurut teori yang dikemukakan oleh Delone dan McLean dalam Putri (2021) yakni kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan apa saja faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik SIPO. Sumber data yang digunakan oleh penulis meliputi dua sumber data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

Data primer pada penelitian ini meliputi *key informan* dan informan yang menggunakan teknik *purposive sampling* yang mana *key informan* dari penelitian ini yaitu Kepala Bidang Pelayanan dan Perizinan DPMPTSP Kota Samarinda dan informan dalam penelitian ini meliputi *front office*, jabatan fungsional staff ahli muda dan masyarakat pengguna aplikasi SIPO. Adapun data sekunder dalam penelitian ini yaitu berupa buku, dokumen-dokumen dan laporan atau literatur lain yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua teknik pengumpulan data, yaitu penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam

teori yang dikemukakan Miles, Huberman, dan Saldana (2014) analisis data dapat dilakukan secara interaktif terdiri dari tiga tahapan yang berjalan secara bersamaan. Ketiga kegiatan itu ialah kondensasi data, penyajian data, dan penarikan simpulan/verifikasi.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

SIPO adalah Sistem Informasi Perizinan *Online* berbasis web dan aplikasi, yang merupakan salah satu bentuk digitalisasi pemerintahan daerah milik DPMPTSP Kota Samarinda seperti yang tercantum dalam Peraturan Walikota No. 9 Tahun 2018 Kota Samarinda Tentang Penyelenggaraan Sistem Berbasis Elektronik pada pasal 5 yang menjelaskan bahwa perangkat daerah melaksanakan tata kelola, tata laksana, dan digitalisasi administrasi pemerintahan dalam penyelenggaraan SPBE secara terpadu. Yang mana SIPO banyak digunakan oleh masyarakat untuk memudahkan melakukan registrasi dan pendaftaran perizinan secara *Online* dan juga pengecekan status izin secara *Online*.

SIPO menghadirkan pelayanan pengajuan surat-surat atau dokumen dalam bentuk digital seperti yang dijelaskan dalam Peraturan Walikota No. 9 Tahun 2018 Kota Samarinda Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pasal 1 ayat 10 bahwa dokumen digital adalah setiap data dan informasi digital yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima, atau disimpan serta dapat dilihat, ditampilkan, dan/atau didengar melalui komputer atau sistem elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, atau simbol yang memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.

Implementasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Informasi Perizinan Online (SIPO)

Sistem Informasi Perizinan Online (SIPO) adalah sistem yang dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda. Pelayanan SIPO mencakup seluruh proses mulai dari tahap registrasi atau pendaftaran hingga penerbitan dokumen perizinan, dan dilaksanakan secara elektronik. Salah satu fokus dari penelitian ini adalah implementasi aplikasi SIPO dengan menggunakan teori Delone dan McLean dalam Putri (2021) yang mencakup lima variabel untuk menilai keberhasilan suatu sistem informasi dalam menganalisis penelitian ini.

1. Kualitas Informasi

Sistem informasi terdiri dari serangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan, pengelolaan, serta distribusi informasi antara pihak penyelenggara dan masyarakat, baik melalui komunikasi langsung maupun menggunakan media manual atau elektronik (Ibrahim & Masita, 2017). Menurut DeLone dan McLean dalam Utmary (2020), kualitas informasi memiliki peran krusial dalam

menentukan bagaimana informasi tersebut dimanfaatkan dalam penerapan sistem informasi. Menurut Livari dalam Salim (2014), informasi yang jelas, akurat, dan cepat dapat meningkatkan kemudahan serta kenyamanan pengguna dalam memanfaatkan aplikasi tersebut.

Dalam hal memberikan kualitas informasi di dalam pelaksanaan Aplikasi SIPO, DPMPTSP Kota Samarinda sudah melakukannya dengan baik. Kualitas informasi yang disediakan oleh DPMPTSP Kota Samarinda melalui media sosial dalam pelaksanaan SIPO terbukti berdampak positif pada kepuasan pengguna. Informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu membantu pengguna memahami fitur, pembaruan, panduan penggunaan, serta prosedur pelaporan keluhan, sehingga meningkatkan kemudahan penggunaan dan efektivitas aplikasi. Pendekatan ini memperkuat pengalaman pengguna sekaligus mendapatkan respons positif dari masyarakat.

2. Kualitas Sistem

Menurut DeLone dan McLean dalam Utmary (2020), kualitas sistem dalam aplikasi sistem informasi merujuk pada tingkat kinerja sistem dalam mengoptimalkan fungsi perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, dan prosedur untuk menghasilkan informasi yang bermanfaat. Sistem informasi dengan kualitas yang baik akan berdampak positif pada pengalaman pengguna, Kualitas sistem di dalam penerapan aplikasi sistem informasi dapat berdampak besar terhadap kepuasan para pengguna aplikasi DPMPTSP Kota Samarinda telah beralih ke sistem perizinan *Online* melalui Aplikasi Sistem Informasi Perizinan *Online* (SIPO) sejak tahun 2022. Sistem ini mempermudah masyarakat dengan memungkinkan pengunggahan berkas secara digital dan memantau proses perizinan secara *real-time* tanpa perlu datang langsung ke kantor.

Namun, aplikasi SIPO masih sering mengalami gangguan teknis yang menghambat pengguna, memengaruhi kepuasan mereka, dan terkadang memaksa mereka untuk datang langsung ke kantor DPMPTSP. DPMPTSP menyadari masalah ini dan berusaha memberikan solusi cepat melalui informasi di media sosial dan saluran komunikasi lainnya. Kualitas sistem yang ada saat ini masih menghadapi beberapa tantangan berupa gangguan teknis yang perlu diatasi untuk mencapai tingkat kepuasan pengguna yang lebih tinggi.

3. Kualitas Layanan

Menurut DeLone dan McLean dalam Trihandayani et al., (2018), kualitas layanan adalah pelayanan yang disediakan oleh pengelola sistem informasi kepada pengguna, mencakup berbagai aspek penting untuk menjamin pengalaman pengguna yang maksimal. Hal ini meliputi pembaruan sistem secara rutin untuk memperbaiki gangguan, menambahkan fitur baru, dan menjaga efisiensi operasional sistem. Selain itu, kualitas layanan juga mencakup respons cepat terhadap masalah atau gangguan yang dialami pengguna, seperti pemberian

dukungan teknis, pemecahan masalah, atau perbaikan yang diperlukan untuk mengatasi kendala yang muncul.

DPMPTSP Kota Samarinda telah mengubah sistem pelayanan perizinan dari manual menjadi digital melalui Aplikasi Sistem Informasi Perizinan *Online* (SIPO). Transformasi ini bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah proses perizinan dengan memungkinkan masyarakat mengunggah dokumen secara *online*, sehingga mengurangi kebutuhan akan dokumen fisik dan kunjungan langsung. Temuan penelitian Wang & Liao (2008) juga mendukung hal ini, yang menunjukkan bahwa di organisasi sektor publik, terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, variabel kualitas layanan sangat relevan diterapkan dalam sektor publik. Namun, penerapan SIPO menghadapi kendala, seperti keterlambatan proses perizinan yang dapat mencapai satu bulan dan seringnya gangguan sistem. Hal ini menyebabkan pengguna merasa tidak puas karena terkadang harus kembali menggunakan layanan secara *offline*. Kualitas layanan yang buruk, termasuk lambatnya penyelesaian dan respons terhadap masalah, berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pengguna serta kepercayaan terhadap sistem. Sehingga, kualitas layanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Samarinda melalui SIPO saat ini dapat dikatakan belum baik dan mengalami masalah signifikan, terutama dalam hal respons cepat terhadap masalah dan gangguan sistem.

4. Penggunaan

Menurut Delone dan McLean dalam Putri (2021), penggunaan aplikasi sistem informasi sangat dipengaruhi oleh sejauh mana kemudahan yang dirasakan oleh pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan aplikasi tersebut.

Adapun kemudahan ini mencakup antarmuka yang mudah dipahami dan desain yang *user-friendly*, serta fitur-fitur yang mendukung efisiensi dan efektivitas dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diperlukan. Aplikasi Sistem Informasi Perizinan *Online* (SIPO) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda telah berhasil meningkatkan kepuasan pengguna. Fitur lengkap yang memungkinkan pelacakan status permohonan dan kemudahan pengurusan perizinan membuat aplikasi ini efektif dan efisien. Sebelum peluncuran SIPO, DPMPTSP telah mempersiapkan manual *book* untuk membantu masyarakat memahami penggunaan aplikasi secara menyeluruh, yang semakin mempermudah proses adaptasi. Pernyataan ini sejalan dengan pendapat Jogiyanto dalam Salim (2014), yang menyatakan bahwa penggunaan aplikasi sistem informasi dianggap baik ketika pengguna dapat memahami dengan jelas cara kerja aplikasi yang tersedia. Keberhasilan SIPO didorong oleh pemahaman pengguna yang jelas tentang fitur-fitur aplikasi, sehingga mereka dapat menggunakannya dengan optimal.

5. Kepuasan pengguna

Kepuasan pengguna merupakan penilaian pribadi yang muncul setelah seseorang menggunakan aplikasi sistem informasi, yang menggambarkan sejauh mana sistem tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan mereka.

Saat pengguna merasa puas dengan sistem yang mereka gunakan, mereka cenderung menggunakannya lebih sering, yang pada akhirnya dapat meningkatkan efektivitas dan produktivitas. Kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Sistem Informasi Perizinan *Online* (SIPO) Kota Samarinda masih rendah karena seringnya gangguan teknis yang menghambat proses permohonan, penerbitan, dan pencabutan perizinan. Gangguan-gangguan ini menyebabkan keterlambatan yang memperburuk pengalaman pengguna, yang merasa frustrasi dan tidak puas. Kepuasan pengguna yang rendah dapat menjadi masalah penting dalam penerapan aplikasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Delone dan McLean dalam Utmary (2020), yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna memiliki dampak langsung terhadap tingkat penggunaan sistem informasi.

Selain itu, aplikasi yang hanya tersedia di *Google Play Store* juga dianggap terbatas. Ketidakpuasan ini berpotensi menurunkan tingkat penggunaan sistem, karena pengguna cenderung mencari alternatif lain jika sistem tidak memenuhi harapan mereka. Kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh kinerja sistem yang sesuai dengan harapan. Untuk itu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu perlu melakukan perbaikan pada aplikasi untuk memperbaiki gangguan teknis, mempercepat proses perizinan, dan memperluas platform agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan mendukung adopsi sistem secara lebih optimal.

Faktor Penghambat Implementasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Informasi Perizinan Online (SIPO)

Menurut Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean dalam Utmary (2020), keberhasilan sistem ditentukan oleh faktor-faktor seperti Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, dan Kepuasan Pengguna. Adapun Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik melalui Sistem Informasi Perizinan *Online* (SIPO) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPTMSP) Kota Samarinda:

1. Permasalahan teknis

Aplikasi Sistem Informasi Perizinan *Online* (SIPO) di Kota Samarinda menghadapi masalah teknis yang signifikan, terutama gangguan sistem yang sering terjadi. Gangguan ini menghambat kelancaran proses perizinan, menyebabkan keterlambatan, dan ketidaknyamanan bagi pengguna. Ketergantungan pada infrastruktur terpusat meningkatkan risiko gangguan yang lebih besar, memperburuk kinerja aplikasi. DPMPTSP perlu melakukan perbaikan infrastruktur dan sistem untuk mengurangi gangguan dan memastikan aplikasi

berjalan lancar, meningkatkan efisiensi layanan perizinan. Sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Putri (2021), yang menyebutkan bahwa infrastruktur memiliki pengaruh besar terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

2. Proses pelayanan yang lambat

Selain masalah teknis, keterlambatan dalam proses pelayanan juga menjadi kendala utama. Ketidakhadiran pimpinan dinas yang terlibat dalam pengesahan perizinan menyebabkan penundaan dalam proses penerbitan izin. Keterlambatan ini memperburuk pengalaman pengguna, karena mereka harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan perizinan yang diperlukan. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya oleh Putri (2021) yang menyatakan bahwa kinerja pegawai atau sumber daya manusia di suatu instansi pemerintah memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat keberhasilan di lapangan. Selain itu, kesalahan pengguna seperti memasukkan data yang salah memperlambat verifikasi dan menghambat proses perizinan. DPMPTSP perlu meningkatkan koordinasi internal serta memberikan panduan yang jelas kepada pengguna untuk mengurangi kesalahan input data.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan implementasi aplikasi sistem informasi perizinan *online* dan faktor penghambat dalam pemberi layanan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa implementasi aplikasi Sistem Informasi Perizinan *Online* (SIPO) telah memiliki kualitas yang cukup baik. Hal ini terlihat dari keberhasilan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda dalam menerapkan strategi yang efisien dengan menyebarkan informasi tentang Aplikasi Sistem Informasi Perizinan *Online* (SIPO) melalui platform media sosial. Selain itu, pemanfaatan aplikasi Sistem Informasi Perizinan *Online* (SIPO) di Kota Samarinda terbukti efektif dan memuaskan karena kemudahan dalam mengaksesnya serta fitur-fitur lengkap yang disediakan. Namun, masih memiliki beberapa permasalahan, yaitu kualitas sistem aplikasi SIPO masih sering mengalami gangguan teknis yang menghambat kepuasan pengguna, masalah layanan yang ada termasuk keterlambatan penyelesaian perizinan dan kesulitan dalam melengkapi dokumen dan kepuasan pengguna masih rendah akibat gangguan teknis dan proses perizinan yang memakan waktu lama, yang menghambat kebutuhan perizinan di Kota Samarinda. Faktor penghambat dalam Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Perizinan *Online* (SIPO) Oleh DPMPTSP Kota Samarinda membuat masih tidak maksimalnya pelaksanaan kebijakan ini. Hal ini dapat dilihat dari beberapa hambatan, seperti gangguan teknis yang sering mengganggu fungsi aplikasi, proses pelayanan yang lambat

akibat keterlibatan pimpinan dinas dalam tugas lain, dan kesalahan pengguna dalam memasukkan data yang menghambat verifikasi serta akses aplikasi.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka penulis mengajukan saran-saran sebagai pelengkap implementasi Aplikasi SIPO yaitu sebagai berikut:

1. Gangguan teknis pada aplikasi SIPO, seperti *error* atau ketidakmampuan aplikasi untuk digunakan, mempengaruhi fungsinya. Disarankan agar DPMPTSP Kota Samarinda meng-*upgrade server* dan infrastruktur jaringan untuk mengurangi gangguan, serta melakukan pemeliharaan rutin untuk mencegah masalah yang lebih besar.
2. Aplikasi SIPO terbatas hanya tersedia di *Google Play Store* untuk pengguna Android, menghambat akses bagi pengguna *IOS*. Disarankan agar DPMPTSP Kota Samarinda memperluas akses dengan menyediakan aplikasi di *App Store* untuk pengguna *IOS*.
3. Keterlambatan dalam penerbitan surat izin yang melebihi batas waktu 7 hari menjadi masalah. Disarankan untuk membuat jadwal yang jelas dan sistem manajemen yang efisien untuk menangani permohonan izin berdasarkan urgensinya, serta meninjau waktu yang diperlukan untuk pengesahan dan keputusan agar sesuai dengan standar waktu yang wajar.

Daftar Pustaka

- Buchari, R. A. (2016). Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik Di Bidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung. *Sosiohumaniora*, 18(3), 234–239. <https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v18i3.8762>
- Farah, S., & Astuti, R. S. (2020). Inovasi Sistem Perizinan Usaha Mikro Melalui OSS (Online Single Submission) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 10(1), 69-79. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/29632>
- Hertati, D. (2020). Model Implementasi Sistem Informasi Pemerintahan Desa Berbasis Web Bagi Pemerintahan Desa di Kabupaten Sidoarjo. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(1), 55-62. <https://core.ac.uk/download/pdf/324147384.pdf>
- Ibrahim, W. H., & Masita, I. (2017). Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*. 3(2), 17–22. <https://repository.uinsuska.ac.id/70478/1/SISTEM%20INFORMASI%20PELAYANAN%20PUBLIK%20BERBASIS%20WEB%20PADA%20DI>

- [NAS%20PEKERJAAN%20UMUM%20KABUPATEN%20KAMPAR.pdf](#)
- Kahar, N. D. A. (2021). *Pelayanan Perizinan Berbasis Aplikasi E-Lebbami Pada Kantor Pelayanan Perizinan Administrasi Kota Makassar* (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Makassar).
<https://eprints.unm.ac.id/19611/>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: a Methods Sourcebook*. 3rd.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo : Umsida Press.
- Peraturan Walikota Kota Samarinda Nomor 9 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Putri, D. A. D. (2021). Implementasi Sistem Informasi APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) Di Dinas Pupr Kabupaten Gresik. *Doctoral Dissertation*. Surabaya: Universitas Bhayangkara Surabaya.
<http://eprints.ubhara.ac.id/971/>
- Salim, M. I. (2014). *Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Perpustakaan Senayan Dengan Pendekatan Model Delone dan Mclean di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta*. Universitas Negeri Yogyakarta.
<https://eprints.uny.ac.id/11160/>
- Trihandayani, L. H., Aknuranda, I., & Mursityo, Y. T. (2018). Penerapan Model Kesuksesan Delone dan Mclean pada Website Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM) Universitas Brawijaya. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(12), 7074-7082.
<https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/3838/1533>
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Untari, F. (2018). Penerapan e-Government Dalam Pelayanan Publik Melalui Sistem Pajak Online (e-tax) (Studi Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang). *Doctoral dissertation*. Malang: Universitas Brawijaya.
<https://repository.ub.ac.id/id/eprint/162374/>
- Utmary, N., & Agustin, H. (2020). Evaluasi Keberhasilan Sistem Keuangan Desa Menggunakan Delone & Mclean Is Succes Model. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 2(3), 3216-3235.
<http://jea.ppi.unp.ac.id/index.php/jea/article/view/278/222>
- Wang, Yi-Sun., & Liao, Yi-Wen. (2008). *Assessing E-Government Systems Success: A Validation of the DeLone and McClean Model of Information Systems Success*. *Government Information Quarterly* 25 (4), 717-733.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X07000615>