

EFEKTIVITAS PERIZINAN ONLINE DALAM PEMANFAATAN APLIKASI SIPPADEK DI DPMPTSP KOTA BENGKULU

Oleh:

Agustin Prantika, Titiek Kartika Hendrastiti, Abdul Aziz Zulkhakim.
Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Bengkulu

A
B
S
T
R
A
K

*D*PMPTSP Kota Bengkulu telah mengimplementasikan aplikasi SIPPADEK untuk layanan perizinan elektronik sejak tahun 2017. Meskipun jumlah pengguna telah meningkat setiap tahunnya, namun masih ada kebutuhan untuk menilai efektivitas aplikasi tersebut karena adanya beberapa masalah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas aplikasi SIPPADEK berdasarkan kriteria ketersediaan, aksesibilitas, dan akseptabilitas. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SIPPADEK sudah efektif dalam hal ketersediaan, dengan sumber daya manusia yang kompeten dan prosedur layanan yang disederhanakan. Dalam hal aksesibilitas, aplikasi telah efektif berdasarkan jangka waktu penyelesaian yang ditetapkan, kemudahan penggunaan, dan keberhasilan upaya sosialisasi. Aplikasi ini juga dinilai efektif dalam hal akseptabilitas, karena telah memenuhi standar pelayanan dan telah mendapatkan pengakuan sebagai inovasi digital unggulan di pemerintah Kota Bengkulu. Selain itu, replikasi aplikasi SIPPADEK di kabupaten lain di Provinsi Bengkulu semakin menunjukkan efektivitasnya.

Kata Kunci: Layanan perizinan elektronik, Inovasi Layanan digital, SIPPADEK.

*T*he DPMPTSP of Bengkulu City has been implementing the SIPPADEK application for electronic licensing services since 2017. However, although the number of users has increased every year, there is still a need to assess the effectiveness of the application due to several problems. This study aims to determine the effectiveness of the SIPPADEK application based on availability, accessibility, and acceptability criteria. This research uses a descriptive qualitative method using observation, interviews, and documentation as data collection techniques. The results showed that the SIPPADEK application was effective in terms of availability, with competent human resources and simplified service procedures. In terms of accessibility, the application has been effective based on the specified completion period, ease of use, and the success of socialization efforts. The application is also considered effective in terms of acceptability, as it has met service standards and has been recognized as a leading digital innovation in the Bengkulu City government. In addition, replication of the SIPPADEK application in other districts in Bengkulu Province has further demonstrated its effectiveness.

Keywords: E-licensing Service, Digital Service Innovation, SIPPADEK.

A
B
S
T
R
A
C
T

A. PENDAHULUAN

Layanan publik merupakan bagian penting dari fungsi pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang terus meningkat, pemerintah melakukan perubahan struktur birokrasi untuk menghadirkan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Hal ini tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Bab II Pasal 3b, yang menyatakan bahwa pelayanan publik yang layak harus berlandaskan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik. Sebagai upaya peningkatan pelayanan publik yang lebih baik, pemerintah pusat mendorong seluruh pemerintah daerah untuk memanfaatkan teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik atau Electronic Government (PANRB, 2018).

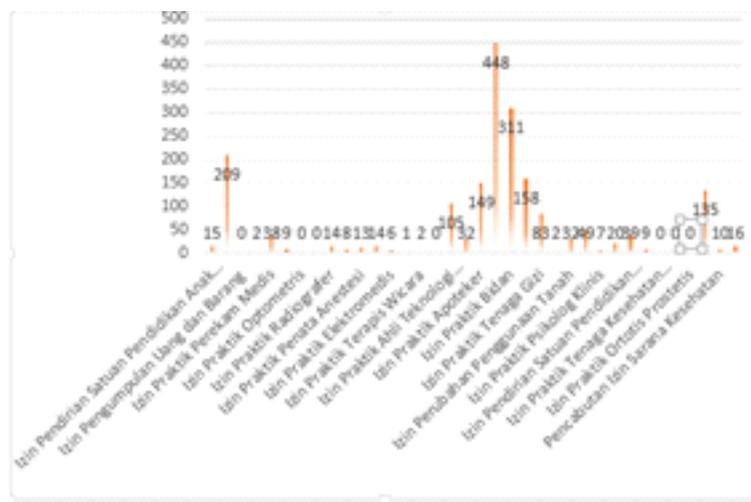
Electronic government ialah information and Communication Technology (ICT) yang dikelola oleh pemerintah guna menjalankan praktik pemerintahan yang efektif dan efisien. Maksud dari efektif dan efisien yaitu pelayanan yang lebih terjangkau serta memberi peningkatan pada keterjangkauan masyarakat. Penerapan E-Government pada instansi pemerintah sangat penting, didasari atas kebutuhan pemerintah yang ingin menciptakan pelayanan secara transparan dan tuntutan akan perkembangan zaman yang semakin canggih (Zulhakim, 2012). Terdapat beberapa instansi pemerintahan di kota Bengkulu sudah menggunakan sistem E-Government khususnya di bidang perizinan yaitu kantor DPMPSTSP Kota Bengkulu yang sudah meluncurkan aplikasi SIPPADEK.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu adalah instansi penyelenggara pelayanan publik pada sektor penanaman modal dan perizinan. Dalam mencapai kualitas pelayanan publik yang prima DPMPTSP kota Bengkulu berhasil mengimplementasikan peraturan Menteri dalam negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu Daerah. Dalam peraturan tersebut pada pasal 35 ayat (1) yang berbunyi “penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan daerah oleh PTSP menggunakan pelayanan secara elektronik”. Sejak tahun 2017 DPMPTSP Kota Bengkulu telah menerapkan pelayanan perizinan secara elektronik dengan menciptakan sebuah aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Daerah Kito (SIPPADEK) versi 1.0 kemudian dikembangkan sampai versi 2.1. Aplikasi ini di buat dan dikembangkan sendiri oleh tenaga programer DPMPTSP kota Bengkulu sebanyak tiga orang.

Perizinan termasuk hal yang penting bagi pelaku berusaha maupun non berusaha, karena izin adalah penanda bahwa kegiatan atau usaha yang dilakukan dapat dinilai legal, contohnya bagi para tenaga Kesehatan yang tertuang pada Pasal 283 ayat 4 Undang - Undang Nomor 17 Tahun 2023

tentang tenaga Kesehatan, bahwa tenaga Kesehatan yang tidak memiliki izin dapat dipidana dengan denda administratif. Adanya aplikasi SIPPADEK seharusnya pelayanan perizinan menjadi lebih mudah dan cepat, serta dapat memberikan kemudahan kepada Masyarakat dalam bidang perizinan Selain itu Masyarakat juga dapat merasakan manfaat dari penerapan aplikasi SIPPADEK, sebab manfaat menjadi satu dari elemen sukses implementasi E-Government. Data rekapitulasi pelayanan perizinan berusaha dan non berusaha yang di urus secara online melalui aplikasi SIPPADEK milik DPMPTSP Kota Bengkulu tercatat dari bulan Januari hingga Desember tahun 2023 tersaji melalui tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1 Rekapitulasi Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi SIPPADEK



Sumber: DPMPTSP Kota Bengkulu, 2024

Dari Tabel 1.1 terlihat bahwasanya jumlah pemohon pelayanan perizinan berusaha dan non berusaha di DPMPTSP Kota Bengkulu berjumlah 1936 pemohon dalam kurun waktu satu tahun dan mutu layanan sangat baik, banyaknya pemohon yang melakukan pengurusan perizinan menggunakan aplikasi SIPPADEK masih belum bisa menjawab apakah aplikasi tersebut dinyatakan efektif. Masih perlu pengkajian lebih dalam karena masih banyak permasalahan yang ditemukan oleh peneliti. Pertama, masih banyak pemohon yang belum paham mengenai batas waktu penyelesaian berkas perizinan pada aplikasi SIPPADEK. sehingga menyebabkan pemohon bingung dan selalu bertanya melalui layanan Halo PTSP pada website resmi DPMPTSP Kota Bengkulu.

Permasalahan kedua, tidak memiliki nomor telepon resmi yang bisa dihubungi pada laman aplikasi SIPPADEK untuk mengajukan keluhan atau meminta keterangan yang spesifik. Berbagai macam kendala atau keluhan pemohon masih di sampaikan pada layanan Halo PTSP namun tidak di respon secara cepat oleh pegawai yang bersangkutan atau bertugas sehingga pemohon lama menunggu jawaban (DPMPTSP Kota Bengkulu, 2024).

Permasalahan ketiga, memiliki kaitan dengan kualitas hasil pekerjaan yang di harapkan oleh pemohon atau pengguna aplikasi SIPPADEK. Hal tersebut ditunjukkan karena ketidak tepatan pekerjaan yang dilakukan pegawai DPMPTSP kota Bengkulu dibuktikan dengan masih terdapat kesalahan penulisan nama, lokasi, dan bidang usaha yang diajukan pemohon.

Permasalahan terakhir ada masyarakat kota Bengkulu yang belum mengetahui perizinan dikota Bengkulu dilakukan secara daring melalui aplikasi SIPPADEK, hal tersebut ditemukan langsung oleh peneliti saat sedang melakukan kegiatan magang di lokasi penelitian. Selain itu masih belum ada media penyebaran informasi mengenai perizinan online dalam media publikasi seperti reklame atau spanduk di jalan atau lokasi strategis di kota Bengkulu.

Penelitian ini dirancang untuk mengetahui bagaimana efektivitas aplikasi SIPPADEK terhadap pelayanan publik di bidang perizinan. konteks efektivitas menjadi tahapan penting karena efektivitas dapat dijadikan landasan dalam mencapai tujuan secara efisien, menghemat waktu, tenaga dan biaya. Sehingga output dari penelitian ini dapat membantu pemangku kepentingan dalam pengambilan keputusan yang lebih baik terkait penggunaan aplikasi SIPPADEK dalam perizinan di kota Bengkulu.

B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, karena permasalahan yang berkaitan dengan manusia pada dasarnya berdasarkan observasi. Permasalahan yang ingin dikaji pada penelitian ini ialah seputar permasalahan sosial. Fokus penelitian adalah untuk mengetahui efektivitas aplikasi SIPPADEK dalam perizinan di DPMPTSP Kota Bengkulu. Aspek penelitian ini menggunakan teori Borril CS et All, (2000:254-272) yaitu dalam menilai efektivitas suatu program berdasarkan Availability, Accesibility, Acceptability. Lokasi penelitian kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu yang terletak di jalan Basuki Rahmat (Eks-Balai Kota Bengkulu) Sawah Lebar Baru,

Kecamatan Ratu Agung, Kota Bengkulu. Informan penelitian ini terdiri dari 2 orang dari KASUBAG umum dan kepegawaian, serta pemohon yang telah mengajukan perizinan sebanyak 3 orang Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik Analisa data dalam penelitian ini mengadopsi konsep Analisis data dari Miles and Huberman (1992) yang terdiri reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data yang diperoleh mengenai efektivitas perizinan online pemanfaatan aplikasi SIPPADEK di DPMPSTSP Kota Bengkulu sudah terbilang efektif. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil penelitian bahwa pada seluruh aspek sudah dinyatakan efektif seperti tersedianya sumber daya manusia yang berkompeten, pelaksanaan prosedur yang baik dan sesuai, jangka waktu penyelesaian pelayanan yang tepat waktu, penyebaran informasi, kemudahan mengakses aplikasi, tidak adanya tarif atau biaya layanan, dan standar pelayanan yang sudah sesuai dengan ketentuan, hal tersebut dinyatakan penulis berdasarkan hasil wawancara dari pihak petugas pelayanan dan masyarakat sebagai penerima layanan, di dukung dengan temuan fakta dan data oleh penulis serta dokumentasi. Selain itu di dukung dengan nilai indeks kepuasan masyarakat pada layanan perizinan berusaha dan non berusaha melalui aplikasi SIPPADEK dengan mutu pelayanan (A) atau sangat baik.

1. Aspek Availability (Ketersediaan)

Pendapat Borril CS et All, (2000: 254-272) aspek Availability Merupakan bentuk kemudahan dalam melakukan sebuah pelayanan berupa adanya ketersediaan sumber daya manusia yang berkompeten dan prosedur pelayanan, serta fasilitas fisik yang dapat mempermudah pelaksanaan pelayanan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan paling tidak meliputi, prosedur pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, biaya, serta sarana dan prasarana. Adapun beberapa sub aspek yang akan dibahas dari aspek Availability sebagai berikut:

a. Tersedianya sumber daya manusia yang berkompeten

Dalam menjalankan suatu pelayanan, tentu membutuhkan orang-orang dengan pengetahuan khusus dan sepadan dengan tanggung jawab yang diberikan. Seperti yang diungkapkan oleh Samsudin (2019) pengertian sumber daya manusia mencakup orang-orang baik dalam organisasi atau bisnis, yang berperan sebagai penggerak organisasi dan berperan sebagai aset yang keterampilannya perlu dilatih dan dikembangkan. Berkaitan dengan hal tersebut Ratnasari et all (2021) berpendapat bahwa sumber daya manusia adalah asset penting yang peran dan fungsinya tidak dapat digantikan oleh sumber daya lainnya. Artinya setiap pegawai memiliki keterampilannya dan pengetahuan untuk memberikan berbagai bentuk pelayanan yang tidak dapat di gantikan oleh hal lain.

Sebagaimana yang telah diungkapkan oleh Samsudin dan Ratnasari et al berdasarkan hasil

penelitian yang telah dilakukan mengenai sumber daya manusia layanan perizinan online melalui aplikasi SIPPADEK yaitu terdiri dari 15 orang petugas yang memiliki keahliannya masing-masing sesuai dengan tugasnya. Berdasarkan jumlah petugas layanan perizinan online melalui aplikasi SIPPADEK Adapun pembagian tugas layanan yaitu 2 orang penata perizinan ahli madya bertugas sebagai tim teknis memeriksa dan merekomendasikan perizinan, 7 orang penata perizinan ahli muda bertugas sebagai front office untuk memverifikasi permohonan perizinan dan 6 orang pengelola dokumen perizinan bertugas sebagai back office untuk memverifikasi perizinan dan memproses permohonan untuk di naikan kepada Kepala Dinas untuk menyetujui dan menetapkan izin atau menolak izin.

b. Prosedur Pelayanan

Sebelum melaksanakan pelayanan publik diperlukan suatu tata cara yang dilakukan. Hal ini diungkapkan oleh Mulyadi (2016:4) yang menyatakan bahwa prosedur adalah serangkaian kegiatan administratif, melibatkan beberapa orang dalam sebuah organisasi atau instansi, yang tujuannya adalah untuk memastikan keseragaman pemrosesan transaksi yang terjadi berulang. Kemudian Mulyadi juga mengatakan bahwa adanya prosedur pelayanan dapat mempermudah pemberian pelayanan berupa standar operasional pelayanan. Adanya prosedur pelayanan menjadikan landasan bagi petugas layanan maupun penerima layanan, sehingga seluruh bentuk pelayanan sama dan tidak membedakan serta proses pelayanan dapat dilakukan secara mudah atau tidak berbelit-belit.

Berkaitan dengan pernyataan diatas, berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan peneliti bahwa pelaksanaan pelayanan perizinan melalui aplikasi SIPPADEK sudah dilakukan sesuai dengan prosedur pelayanan yang berlaku yaitu Peraturan Walikota Bengkulu Nomor 25 Tahun 2020 tentang pedoman penerapan standar pelayanan pemerintah Kota Bengkulu, berdasarkan hal tersebut prosedur pelayanan perizinan online melalui aplikasi SIPPADEK pemohon cukup memiliki NIK dan NPWP kemudian melakukan pendaftaran pada aplikasi SIPPADEK. hal tersebut sesuai dengan prinsip pelayanan publik oleh PERMENPANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan yang mudah dipahami yaitu sederhana atau tidak berbelit-belit. Berdasarkan pernyataan diatas peneliti menyatakan bahwa prosedur pelayanan perizinan melalui aplikasi SIPPADEK sudah efektif serta sesuai dengan peraturan atau ketetapan yang berlaku.

2. Aspek Accesibility (Aksesibilitas)

Menurut pendapat dari Borril CS et All, (2000: 254-272) aksesibilitas adalah ukuran kemudahan dan kenyamanan masyarakat atau pemohon dalam mengakses kebutuhan terhadap pelayanan. Dalam mencapai kemudahan pelayanan perizinan melalui aplikasi SIPPADEK maka

perlu adanya kemudahan dalam mengakses aplikasi, ketepatan jangka waktu penyelesaian dan penyebaran informasi mengenai layanan.

a. kemudahan mengakses aplikasi

Akses aplikasi merupakan bagian paling penting pada bidang pelayanan secara daring melalui aplikasi. Sejalan dengan pendapat diatas, Zeithaml (2004) menyatakan bahwasanya pelayanan dapat dinilai berdasarkan kemudahan untuk mengakses, waktu pelayanan tidak lama dan mudah dihubungi.

Inovasi aplikasi SIPPADEK diharapkan mampu mempermudah masyarakat dalam melakukan pengurusan perizinan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa aplikasi SIPPADEK dapat di akses kapanpun dan di operasikan dengan mudah, serta aplikasi terdiri dari pilihan fitur yang sederhana. Setiap satu tahun sekali aplikasi tersebut mengalami pembaruan dengan tujuan melakukan perbaikan aplikasi menuju yang lebih baik dari sebelumnya. Untuk update fitur aplikasi saat ini sudah menggunakan tanda tangan elektronik, penambahan fitur Sistem Indeks Kepuasan Masyarakat (SIKEMON), penambahan fitur Halo PTSP, penyediaan data yang lebih detail, sudah terintegrasi dengan OPD teknis. Dari kemudahan penggunaan menjadikan aplikasi SIPPADEK sebagai inovasi digital unggulan dari pemerintah Kota Bengkulu dan memperoleh peringkat 10 besar nasional di tahun 2022, Selain dari itu aplikasi SIPPADEK juga dijadikan replika oleh beberapa Kabupaten di provinsi yaitu Kabupaten Rejang Lebong, Kabupaten Bengkulu Selatan dan Kabupaten kaur dalam pelayanan serupa yaitu pelayanan perizinan online.

b. Jangka Waktu Penyelesaian

Jangka waktu penyelesaian merupakan ketepatan penyelesaian pelayanan berdasarkan ketentuan yang berlaku. Ketepatan penyelesaian perizinan melalui aplikasi SIPPADEK di DPMPTSP Kota Bengkulu sudah berpedoman dengan peraturan yang berlaku. Penyelesain pelayanan perizina memiliki waktu yang berbeda-beda berdasarkan jenis perizinan yang dilakukan. Peneliti telah melakukan observasi dan dapat menemukan klasifikasi jangka waktu penyelesaian perizinan berdasarkan jenis-jenisnya sebagai berikut, Penerbitan perizinan dengan jenis berusaha memakan waktu hingga 20 hari kerja terhitung sejak berkas dinyatakan lengkap berdasarkan hasil verifikasi front office, dengan rincian waktu yaitu 14 hari penerbitan surat perintah stor (SPS) dan 6 hari di proses oleh tim teknis hal tersebut telah sesuai dengan peraturan yang berlaku yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan perizinan berbasis risiko dan Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 2 Tahun 2020 tentang klasifikasi baku lapangan usaha Indonesia.

Selanjutnya penerbitan perizinan jenis non berusaha memakan waktu hingga 22 hari kerja terhitung sejak berkas dinyatakan lengkap berdasarkan hasil verifikasi front office dengan rincian

2 hari kerja di DPMPTSP dan 20 hari kerja di tim teknis. Dan yang terakhir yaitu perizinan dengan kalsifikasi tenaga Kesehatan memakan waktu hingga 9 hari kerja terhitung sejak berkas dinyatakan lengkap berdasarkan hasil verifikasi front office dengan rincian 2 hari di DPMPTSP 7 hari di tim teknis Dinas Kesehatan Kota Bengkulu hal tersebut sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2017 tentang izin tenaga Kesehatan. DPMPTSP Kota Bengkulu sebagai penyelenggara pelayanan perizinan sudah menerapkan jangka waktu penyelesaian pelayanan berdasarkan ketentuan yang berlaku bahkan beberapa kali izin terbit lebih cepat dari waktu yang telah ditetapkan, namun berdasarkan temuan dilapangan bahwa masih terdapat pemohon atau masyarakat yang belum paham mengenai jangka waktu penyelesaian pelayanan hal tersebut dinyatakan berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada salah satu informan.

Dilihat dari sisi petugas pelayanan, sudah melakukan upaya publikasi mengenai jangka waktu pelayanan yang dilakukan pada website resmi dan media sosial DPMPTSP Kota Bengkulu. Berdasarkan uraian di atas peneliti menyatakan bahwa jangka waktu penyelesaian pelayanan perizinan online di DPMPTSP Kota Bengkulu telah berjalan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku, hal tersebut juga telah sesuai dengan pernyataan Borril yaitu adanya kepastian waktu layanan sesuai dengan dengan ketentuan yang berlaku, selain itu jangka waktu penyelesaian perizinan melalui aplikasi SIPPADEK juga telah sesuai dengan Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 bahwasanya dalam sebuah standar pelayanan publik juga harus memiliki ketetapan waktu penyelesaian pelayanan.

c. penyebaran informasi

Salah satu bentuk pengenalan produk layanan publik adalah melakukan penyebaran informasi. Berdasarkan hasil penelitian DPMPTSP Kota Bengkulu telah berhasil mengenalkan produk layanan perizinan online yaitu aplikasi SIPPADEK dengan cara melakukan penyebaran informasi berupa sosialisasi secara langsung kepada masyarakat sebagai penerima layanan dan juga melakukan penyebaran informasi melalui media sosial seperti website serta Instagram resmi DPMPTSP Kota Bengkulu. Peneliti menyatakan bahwa sub aspek mengenai penyebaran informasi pelayanan perizinan online melalui aplikasi SIPPADEK tercapai secara efektif. hal tersebut dibuktikan dengan banyaknya dan meningkatnya pengguna layanan. pada periode satu tahun terakhir (2023) pengguna layanan aplikasi tersebut mencapai angka 1936 pengguna.

3. Aspek Acceptability (Penerimaan)

Menurut pendapat Borril CS et All (2000: 254:272) Acceptability atau penerimaan ialah

keadaan Dimana pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai aturan dan tidak bertentangan dengan budaya atau adat istiadat. Tidak ada diskriminasi antara satu pemohon dengan pemohon lainnya. Hal tersebut dibuktikan melalui perilaku petugas layanan yang melakukan layanan dengan sikap santun, ramah dan melakukan komunikasi dengan baik serta melakukan pelayanan sesuai dengan pedoman atau standar pelayanan yang ada.

Berdasarkan hasil temuan peneliti dilapangan bahwa masyarakat atau pemohon yang melakukan pelayanan perizinan melalui aplikasi SIPPADEK di perlakukan dengan baik dan sopan serta petugas pelayanan dengan sigap membantu apabila ada pesan yang masuk dari pemohon pada fitur Halo PTSP pada aplikasi tersebut. Penerapan standar pelayanan pada layanan perizinan berbeda-beda, sesuai dengan jenis izin yang dilakukan, hal tersebut dibuktikan dengan terdapatnya 36 jenis pelayanan perizinan dan terdapat pula 36 jenis standar pelayanan yang terdiri dari dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian, tarif/biaya, kompetensi petugas, pengawasan internal langsung dari atasan, layanan pengaduan secara langsung maupun tidak langsung, jumlah petugas layanan, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan serta evaluasi kinerja layanan. Peneliti menyatakan bahwa masyarakat sudah menerima pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku, hal tersebut dibuktikan dengan hasil wawancara Bersama informan baik masyarakat atau petugas layanan, tidak ada perbedaan pendapat mengenai hasil wawancara. dengan ini maka sub aspek mengenai penerimaan pelayanan perizinan melalui aplikasi SIPPADEK di DPMPTSP Kota Bengkulu dinyatakan sudah efektif.

Berdasarkan hasil pembahasan dari teori Borril CS et All (2000:254-272) peneliti menyatakan kesimpulan efektivitas perizinan online dalam pemanfaatan aplikasi SIPPADEK di DPMPTSP Kota Bengkulu dinyatakan efektif. Hal ini didasari oleh hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan peneliti dengan hasil yaitu tercapainya seluruh aspek, banyaknya pengguna layanan aplikasi SIPPADEK dan mutu layanan (A) sangat baik.

D. KESIMPULAN

Secara keseluruhan dari hasil penelitian menyatakan efektivitas perizinan online dalam pemanfaatan aplikasi SIPPADEK di DPMPTSP Kota Bengkulu bahwa pemanfaatan aplikasi SIPPADEK pada pelayanan perizinan sudah dinyatakan efektif. Hal ini dinyatakan karena tercapainya seluruh aspek penelitian yaitu Availability, Accesibility, dan Acceptability dengan rincian sebagai berikut:

1. Aspek Availability (Ketersediaan)

Berdasarkan hasil wawancara, observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa aspek

dinyatakan efektif, hal tersebut didasari dengan tersedianya sumber daya manusia (petugas layanan) yang berkompeten dengan jumlah 15 orang, dan penerapan prosedur yang sederhana dan mudah tercapai yaitu hanya perlu melengkapi data diri berupa Nomor Induk keluarga (NIK), Nama, dan Tempat Tanggal Lahir serta Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan mendaftarkan diri pada aplikasi setelah itu petugas pelayanan akan memproses izin sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Aspek Accesibility (Aksesibilitas)

Kemudahan saat mengakses SIPPADEK, ketepatan jangka waktu penyelesaian pelayanan dan penyebaran informasi yang sudah sesuai atau tepat sasaran menjadikan aspek Accesibility dinyatakan efektif terhadap layanan perizinan melalui aplikasi SIPPADEK.

3. Aspek Acceptability (Penerimaan)

Berdasarkan kejadian dilapangan produk layanan yang di peroleh pemohon sudah sesuai dengan ketentuan sehingga membuat pemohon puas akan layanan. Ketentuan yang dimaksud diatas adalah adanya dasar hukum, persyaratan yang sederhana, sistem yang baik, mekanisme yang baik, prosedur yang jelas, ketepatan jangka waktu penyelesaian, tidak adanya tarif/biaya, kompetensi petugas, pengawasan internal langsung dari atasan, terdapat layanan pengaduan secara langsung maupun tidak langsung, jumlah petugas layanan yang cukup banyak, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan serta evaluasi kinerja layanan membuat aspek ini dinyatakan efektif.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Borril CS, Carletta J, Dawson, J.F. et al. (2000) *'The Effectiveness of Health Care Teams in the National Health Service Report Innovation at work View project Perfect Patient Pathway Test Bed View project The Effectiveness of Health Care Teams in the National Health Service Report'*, (September). Available at: <https://www.researchgate.net/publication/238686262>.
- Miles and Huberman (1992) Analisis Data Kualitatif : *buku sumber tentang metode-metode baru. 1st edn. Edited by T. rohendi Rohidi. UI-press.* Available at: <https://doi.org/Miles, Matthew B. dan A. Michael Huberman. 1992>.
- Qualitative Data Analysis: *A Sourcebook of New Method.* Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohidi.
- Analisis Data Kualitatif: *Buku Sumber tentang Metode-metode Baru.* Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-PRESS).
- Zulhakim, A.A. (2012) *Mengenal E-Governance.* 1st edn. Edited by A. Aziz Zulhakim.
- Zulhakim, A.A. (2015) *'E-Government: Prototipe Inovasi Pelayanan Publik'*, Mimbar : Jurnal Penelitian Sosial dan Politik, 4(4), pp. 54–67.



Peraturan Menteri dalam negeri Nomor 138 Tahun 2017 *tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu daerah.*

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 *tentang pedoman standar pelayanan.*

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 *tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*,

Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, p. 110.

Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.