

**Efektivitas Pelayanan Perizinan Bidang Penelitian dan Pelatihan
melalui ‘SiRinduNona’ (Sistem Perizinan Terpadu Non Berusaha)
pada DPMPTSP Kabupaten Jombang**

**The Effectiveness of Licensing Services in the Field of Research and
Training through 'SiRinduNona' (Sistem Perizinan Terpadu Non
Berusaha) at DPMPTSP Jombang Regency**

Aulia Dian Indera Hayati¹, Noviyanti²

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

[email: aulia.19038@mhs.unesa.ac.id](mailto:aulia.19038@mhs.unesa.ac.id)

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

[email: noviyanti@unesa.ac.id](mailto:noviyanti@unesa.ac.id)

Abstrak

Pelayanan perizinan melalui ‘SiRinduNona’ pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan instansi pemerintah kepada masyarakat tetapi dalam pelaksanaannya terdapat beberapa masalah sehingga pelayanan perizinan melalui ‘SiRinduNona’ ini belum efektif sepenuhnya. Masih banyaknya pengguna perizinan yang kurang memahami terkait perizinan melalui ‘SiRinduNona’, proses pembuatan perizinan yang lama, kurangnya kemampuan SDM dalam bidang IT pada DPMPTSP. Sehingga tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisa terkait Efektivitas Pelayanan Perizinan Bidang Penelitian dan Pelatihan melalui ‘SiRinduNona’ di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Jenis penelitian ini deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelayanan perizinan bidang penelitian dan pelatihan melalui ‘SiRinduNona’ sudah berjalan secara efektif. Akan tetapi terdapat 1 indikator yang belum efektif yaitu indikator integrasi. Dalam indikator integrasi sumber daya manusia dari segi kualitas tidak memahami terkait proses pembuatan perizinan melalui ‘SiRinduNona’ hal tersebut berkaitan dengan tidak adanya sosialisasi yang dilakukan DPMPTSP pada bidang penelitian dan pelatihan, pelaksana DPMPTSP juga tidak semuanya memahami terkait IT sehingga masih bergantung pada kepala bidang IT. Pembuatan perizinan melalui ‘SiRinduNona’ juga belum sesuai dengan ketentuan waktu yang ada di SOP karena para pelaksana OPD memiliki prioritas pekerjaan lainnya sehingga menyebabkan kemunduran waktu pembuatan proses perizinan. Saran yang diberikan kepada DPMPTSP Kabupaten Jombang adalah harus diadakannya sosialisasi terkait pelayanan perizinan pada bidang penelitian dan pelatihan serta bidang-bidang lainnya mengingat bahwa perizinan melalui ‘SiRinduNona’ tidak hanya bidang Kesehatan saja. Serta memberikan evaluasi kepada para pengawai terkait kinerja dalam memberikan pelayanan yang cepat sesuai dengan prosedur dan adanya peningkatan kemampuan oleh bidang IT dalam pengetahuan yang lebih untuk menyelesaikan permasalahan apabila terjadi sistem *down*.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Perizinan, ‘SiRinduNona’

Abstract

Licensing services through 'SiRinduNona' at the Investment and One-Stop Service Office

of Jombang Regency is a form of public service provided by government agencies to the community but in practice there are several problems so that licensing services through 'SiRinduNona' are not fully effective. There are still many licensing users who do not understand licensing through 'SiRinduNona', the long licensing process, the lack of HR skills in the IT field at DPMPTSP. So the purpose of this study is to describe and analyze the effectiveness of Licensing Services in the Field of Research and Training through 'SiRinduNona' at the Investment and One-Stop Services Office. This type of research is descriptive qualitative. Data collection techniques are carried out by observation, interviews, and documentation. The results of the study show that in licensing services in the field of research and training through 'SiRinduNona' it has been running effectively. However, there is one indicator that has not been effective, namely the integration indicator. In the indicator of integration of human resources in terms of quality they do not understand the process of making permits through 'SiRinduNona' this is related to the absence of socialization carried out by DPMPTSP in the field of research and training, DPMPTSP implementers also do not all understand IT related so they still depend on the head of the IT sector. Making permits through 'SiRinduNona' is also not in accordance with the time provisions in the SOP because OPD executors have other work priorities, causing a delay in the time for making the permit process. The advice given to the DPMPTSP of Jombang Regency is that socialization should be held regarding licensing services in the research and training sector as well as other fields, bearing in mind that licensing through 'SiRinduNona' is not only in the health sector. As well as providing evaluations to employees regarding performance in providing fast service in accordance with procedures and an increase in the ability of the IT field in more knowledge to solve problems if a system down occurs.

Keywords: Effectiveness, Licensing Services, 'SiRinduNona'.

Pendahuluan

Pelayanan merupakan tugas utama bagi pemerintah dalam mensejahterahkan masyarakat. Begitupun bagi masyarakat pelayanan yang diberikan pemerintah digunakan dalam rangka pemenuhan hak-hak dasar setiap manusia. Pengaturan ini dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik. Masyarakat adalah penerima layanan dari berbagai jenis pelayanan yang diberikan oleh pemerintah melalui berbagai instansi. Dalam instansi-instansi ini terdapat sejumlah pegawai yang bertugas melaksanakan serangkaian kegiatan pelayanan publik. Untuk meningkatkan kualitas layanan publik kepada masyarakat, pemerintah telah menerbitkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal. Peraturan ini membahas tentang ketentuan Standar Pelayanan Minimal, yang menetapkan jenis dan mutu pelayanan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah dan dapat diakses oleh setiap Warga Negara dengan tingkat minimum yang ditetapkan. Menurut Nina Rahmayanty (dalam Ramadhan, 2018) Pelayanan Prima diidentifikasi sebagai layanan dengan standar kualitas yang tinggi, selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan secara konsisten, dan dapat diandalkan (akurat).

Kemajuan teknologi dan informatika telah merubah tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara, merevolusi cara hidup masyarakat serta menggeser dari masyarakat industry menjadi masyarakat berbasis pengetahuan. Perubahan tersebut membuat masyarakat menjadi bergantung terkait adanya teknologi informasi yang ada sehingga teknologi informasi ini digunakan masyarakat dalam berkehidupan. Definisi dari teknologi informasi menurut (Asmawi et al., 2019) Teknologi informasi merupakan suatu bentuk teknologi yang digunakan untuk mengelola data, meliputi proses, perolehan, pengaturan, penyimpanan, serta manipulasi data dengan beragam metode guna

menghasilkan informasi yang berkualitas. Pemerintah menciptakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang disebut *E-Government*. Di era transformasi digital, tujuan utama dari electronic government adalah membantu pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang prima sehingga kebutuhan masyarakat terpenuhi. (Noviyanti & Gamaputra, 2020).

Untuk mengevaluasi jalannya suatu instansi dalam memberikan pelayanan publik secara *E-Government* dapat dilakukan melalui konsep efektivitas yang merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh sebuah instansi agar dapat memuaskan masyarakat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Mahmudi (dalam Maisun, 2020) efektivitas adalah keterkaitan antara hasil yang dicapai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Semakin besar kontribusi hasil yang dicapai terhadap pencapaian tujuan, semakin efektif pula organisasi, program, atau kegiatan tersebut. Kualitas pelayanan saat ini bukan semata-mata ditentukan oleh pemerintah, tetapi lebih tergantung pada partisipasi dan persepsi masyarakat. Setiap daerah dapat menghadapi tantangan unik, sehingga jenis dan tingkat kompleksitas pelayanan yang diperlukan bisa bervariasi.

Pada masa sekarang pemerintah banyak mengembangkan jenis pelayanan yang ada. Salah satunya yaitu pelayanan perizinan. Pelayanan perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik, kendatipun tidak dibutuhkan setiap hari, namun sangatlah berperan penting bagi masyarakat. Pemerintah telah mengimplementasikan pemanfaatan *E-Government* dalam sector perizinan. System perizinan elektronik sendiri telah di atur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Hal ini membuat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) memiliki wewenang terkait pembuatan layanan perizinan yang memanfaatkan teknologi informasi.

DPMPTSP Kabupaten Jombang telah menciptakan inovasi terbaru terkait pelayanan perizinan online yang cepat, tepat, efisien, transparan, dan akuntabel. Inovasi tersebut disebut ‘SiRinduNona’ kepanjangan dari Sistem Perizinan Terpadu Non Berusaha. Hal ini di telah disetujui dan di atur oleh ‘Peraturan Bupati Jombang Nomor 18 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Perizinan dan Non Perizinan secara Elektronik melalui aplikasi ‘SiRinduNona’ pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang’.

Pelayanan perizinan melalui ‘SiRinduNona’ yang dilakukan secara elektronik ternyata belum sepenuhnya mendapatkan dukungan dari beberapa masyarakat khususnya di Kabupaten Jombang. Mengingat bahwa pelayanan perizinan melalui ‘SiRinduNona’ ini masih sangat baru dalam kalangan masyarakat. Sehingga pelayanan perizinan ini belum sepenuhnya efektif dalam memberikan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh terhadap beberapa pihak terkait ‘SiRinduNona’ adalah terdapat beberapa masalah yang di hadapi ketika membuat pengajuan perizinan melalui ‘SiRinduNona’ di bidang penelitian dan pelatihan. Adapun masalah-masalah yang dihadapi yaitu Kurangnya Pemahaman pengguna terkait pelayanan perizinan melalui ‘SiRinduNona’, pelayanan waktu perizinan yang tidak sesuai dengan SOP, Kurangnya kemampuan para pegawai dalam bidang IT.

Berdasarkan permasalahan yang ada di atas, peneliti perlu membahas dan mengkaji

lebih terkait pelayanan perizinan oleh DPMPTSP) Kabupaten Jombang melalui Sistem Perizinan Terpadu Non Berusaha ('SiRinduNona') yang dapat dikatakan belum efektif karena masih banyaknya masalah yang dihadapi oleh masyarakat sehingga harus adanya evaluasi yang diperhatikan oleh instansi terkait. Maka peneliti menganggap penting untuk dilakukan penelitian lebih lanjut dan mengangkat permasalahan tersebut dalam judul Tugas Akhir "**Efektivitas Pelayanan Perizinan Bidang Penelitian dan Pelatihan melalui 'SiRinduNona' (Sistem Perizinan Terpadu Non Berusaha) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang**"

Metode

Penelitian ini dilakukan di di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang yang beralamat di Jl. Presiden KH. Abdurrahman Wahid No.151, Candi Mulyo, Kec. Jombang, Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61419. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Dengan sumber data primer dilakukan dengan narasumber yang berkompeten dan terkait langsung dengan pelayanan perizinan melalui 'SiRinduNona' sedangkan sumber data sekunder dilakukan dengan mengambil dokumentasi berupa SOP dan peraturan lainnya. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisa data yaitu menggunakan triangulasi data. Adapun focus penelitian ini yaitu teori efektivitas dari Duncan (1973) dalam teori tersebut terdapat 3 indikator sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan yang dimaksud adalah ketika suatu pelayanan memiliki tujuan tertentu. Adapun dalam pelayanan perizinan melalui 'SiRinduNona' sendiri memiliki tujuan yang tercantum di dalam Peraturan Bupati Nomor 18 Tahun 2021. Adapun tujuan pelayanan perizinan melalui 'SiRinduNona' adalah memberikan kepastian hukum dalam pelayanan perizinan dan non perizinan secara elektronik (online) melalui aplikasi 'SiRinduNona' serta memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan perizinan dan nonperizinan yang lebih mudah, cepat, tepat, efisien, transparan dan akuntabel.

2. Integrasi

Indikator integrasi yaitu melihat kualitas dan kuantitas SDM baik itu dari segi pelaksana (operator) maupun pengguna (masyarakat) harus memiliki pemahaman yang baik terkait pelayanan perizinan melalui 'SiRinduNona' agar pelayanan perizinan ini berjalan dengan baik serta kuantitas dari pengguna dan pelaksana juga harus mendukung proses pelayanan perizinan 'SiRinduNona'. Selain adanya kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia, proses sosialisasi juga dibutuhkan agar operator OPD ataupun pengguna juga dapat lebih memahami pelayanan perizinan melalui SiRinduNona ini.

3. Adaptasi

Dalam indicator adaptasi ini para pelaksana pelayanan perizinan melalui 'SiRinduNona' diharapkan mampu memberikan respon yang cepat atau *responsive* terhadap keluhan-keluhan yang terjadi kepada para pengguna pelayanan sehingga

dengan kemampuan adaptasi pelaksana maka dengan mudah tujuan terkait pelayanan akan tercapai dan efektif. Respon pelaksana yang cepat juga harus didukung dengan adanya sarana dan prasarana yang dapat membantu pelayanan perizinan melalui 'SiRinduNona' memenuhi standar masyarakat.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang berfokus pada Efektivitas Pelayanan Perizinan melalui 'SiRinduNona' pada Bidang Penelitian dan Pelatihan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang. Adapun dalam penelitian ini teori yang digunakan adalah teori Efektivitas dari Duncan (1973) yang meliputi 3 indikator yaitu sebagai berikut

Pencapaian Tujuan

Memberikan kepastian hukum dalam pelayanan perizinan dan non perizinan secara elektronik (*online*) melalui 'SiRinduNona' serta memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan perizinan dan nonperizinan yang lebih mudah, cepat, tepat, efisien, transparan dan akuntabel.'

a. Kepastian Hukum

Pelayanan perizinan melalui 'SiRinduNona' sudah memiliki kepastian hukum yang dapat di pertanggungjawabkan. Adanya kepastian hukum ini memberikan legalitas yang sah atas pelayanan perizinan yang dilakukan melalui 'SiRinduNona'. Adapun bentuk kepastian hukum yang berkaitan dengan pelayanan melalui 'SiRinduNona' adalah dengan di keluarkannya 'Peraturan Bupati Jombang Nomor 18 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Perizinan Dan Non Perizinan Secara Elektronik Melalui Aplikasi 'SiRinduNona' Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang serta SOP.

Gambar 1.

Peraturan Bupati Jombang terkait 'SiRinduNona'



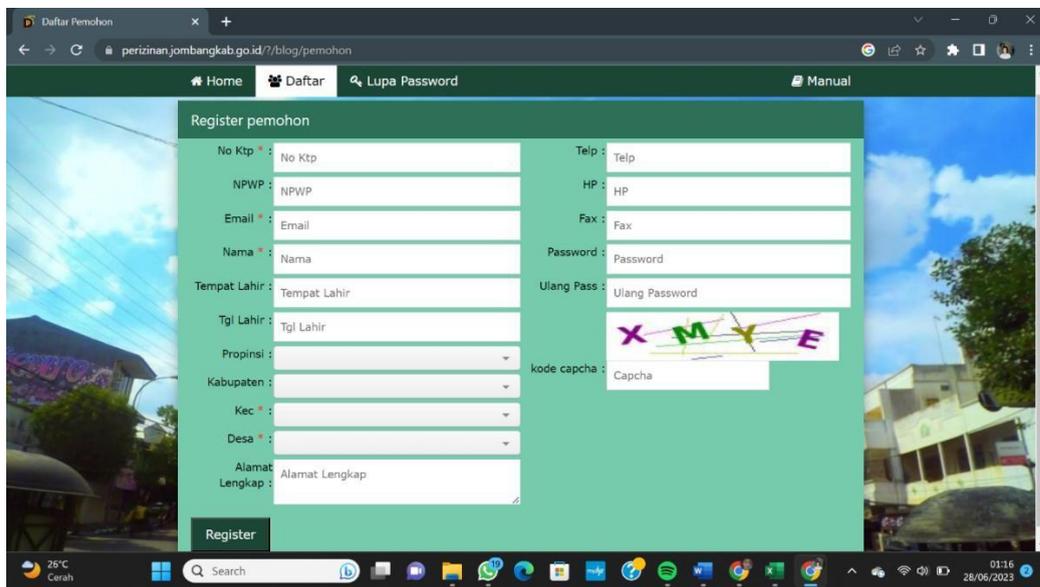
Sumber: Website 'SiRinduNona'

b. Mudah

Pelayanan mudah adalah ketika pelayanan perizinan melalui

‘SiRinduNona’ dapat memudahkan para pelaksana sebagai operator dalam memberikan pelayanan berbasis elektronik dan juga memudahkan para pengguna dalam pembuatan proses izin secara *online*. Kemudahan yang dirasakan oleh pelaksana operator dapat dibuktikan dengan adanya pelayanan yang diberikan oleh pelaksana secara jarak jauh tanpa harus bertatap muka atau datang ke kantor DPMPTSP. Sedangkan untuk para pengguna perizinan dimudahkan dengan pendaftaran akun ‘SiRinduNona’ yang tidak rumit karena terdapat video tata cara pembuatan akun didalam *website* perizinan ‘SiRinduNona’ dan persyaratan ataupun berkas-berkas yang mudah untuk di gunakan dalam proses perizinan melalui ‘SiRinduNona’.

Gambar 2.
Pendaftaran akun ‘SiRinduNona’



Sumber: Website ‘SiRinduNona’

c. Cepat

Pelayanan cepat adalah dimana dalam proses pelayanan perizinan melalui ‘SiRinduNona’ dilakukan dalam kurun waktu yang Cepat Yang Sesuai Dengan ‘Peraturan Bupati Nomor 18 Tahun 2021 Pelaksanaan Perizinan Dan Non Perizinan Secara Elektronik Melalui Aplikasi Sirindunona Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang’ pasal 13 yang ditentukan dalam proses perizinan dilakukan selambat-lambatnya 5 hari kerja. Adapun 5 hari kerja yang dimaksud adalah Dinas terkait memberitahukan kepada pemohon terkait penetapan atau penolakan permohonan izin kepada pengguna secara elektronik. Pelayanan cepat dalam proses pelayanan perizinan melalui ‘SiRinduNona’ tidak efektif karena masih banyak para pengguna yang mendapatkan proses perizinan dengan waktu sampai 1 minggu lebih yang menyebabkan tidak sesuai dengan SOP.

Gambar 3.
SOP ‘SiRinduNona’

IDENTIFIKASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU						
BAGIAN/BIDANG	SOP	AKTIVITAS	MUTU BAKU		Output	Biaya/Tarif
			Persyaratan	Waktu		
Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Izin Praktek Kerja Lapangan Magang	1. Pemohon melakukan pendaftaran akun ke dalam Aplikasi SiRinduNona baik melalui pendampingan oleh CS DPMPSTP atau Mandiri, setelah melakukan pendaftaran bisa langsung login akun.	1. KTP; 2. Email; 3. mengupload persyaratan sesuai izin yang diajukan		notifikasi pengajuan izin	Gratis (Rp.0,-)
		2. Petugas melakukan pemeriksaan dan verifikasi persyaratan dan Izin yang telah masuk dalam sistem, jika persyaratan lengkap dan benar dilakukan proses pembuatan SK, jika tidak lengkap/kurang maka berkas ditolak melalui aplikasi dinyatakan dengan notifikasi "tidak valid".	1. Fotokopi KTP dan KTM; 2. Surat Pengantar dari Perguruan Tinggi/instansi; 3. Surat Pernyataan menyerahkan hasil penelitian; 4. Proposal Penelitian; 5. Stempel Snelheker Warna Kuning	15 menit	notifikasi proses dan/atau ditolak (tidak valid)	
		3. Menunggu surat rekomendasi dari Dinas teknis		5 hari kerja	Surat rekomendasi	
		4. Petugas melakukan pencetakan Draft SK Izin.	berkas pengajuan izin, yang sudah diupload elektronik.	15 menit	draft SK	
		5. Kepala Seksi melakukan validasi terhadap draft SK yang telah dicetak.	berkas pengajuan izin, yang sudah diupload elektronik yang telah diverifikasi	10 menit	draft SK	
		6. Kepala Bidang melakukan validasi terhadap draft SK yang telah dicetak.	berkas pengajuan izin, yang sudah diupload elektronik yang telah diverifikasi	10 menit	draft SK	
		7. Sekretaris Dinas melakukan pengesahan terhadap SK Izin yang telah diproses untuk ditandatangani.	permohonan izin, berkas hasil verifikasi dan draft SK	15 menit	Draft SK yang sudah divalidasi	
		8. Kepala Dinas melakukan penetapan dan penandatanganan SK Izin.	berkas pengajuan izin, yang sudah diupload elektronik dengan hasil verifikasi dan draft SK yang sudah divalidasi	15 menit	SK yang sudah disahkan	
		9. Petugas melakukan Registrasi/penomoran	SK yang sudah disahkan	10 menit	SK yang sudah di registrasi dan Arsip	
		10. Petugas loket menyerahkan SK Izin kepada pemohon.	Resi/bukti pengambilan SK dengan membawa berkas permohonan ASLI	5 menit	Dokumen SK	
		11. Pemohon menerima SK Izin	SK Izin	5 menit	SK Izin diterima pemohon	
		12. Petugas mengarsipkan SK	Berkas permohonan ASLI dan arsip SK		Arsip	
Waktu Total				5 hari kerja 100 Menit		

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2023

Tepat

Pelayanan tepat yang dimaksud adalah ketika proses pelayanan perizinan melalui ‘SiRinduNona’ mendisposisikan tugasnya dengan tepat sasaran, serta melihat sejauh mana ketepatan berkas yang di *upload* oleh para pengguna untuk pembuatan perizinan melalui ‘SiRinduNona’. Pelayanan tepat sudah efektif karena ketepatan dalam hal ini di nilai dari pendisposisian tugas yang sesuai dengan ketentuannya dan dilakukan secara tersistem, serta ketepatan berkas yang di *upload* oleh para pengguna perizinan ‘SiRinduNona’ untuk melakukan proses perizinan apabila berkas tidak sesuai dengan yang di minta maka OPD terkait akan mengembalikan kepada pengguna melalui pemberitahuan *gmail*.

Gambar 4.
Pendisposisian kepada OPD terkait

No	Tanggal	User	Posisi
1	2023-02-28 13:54:28.174552	auldhn11@gmail.com	Rekom
2	2023-03-02 08:39:38.000552	kesbangpoljbg2015@gmail.com	Ditolak(Tidak Valid)
3	2023-03-02 10:30:45.878406	auldhn11@gmail.com	Rekom
4	2023-03-02 15:16:22.595123	kesbangpoljbg2015@gmail.com	Rekom TTE

Sumber: Akun pelaksana ‘SiRinduNona’

d. Efisien

Pelayanan efisien yang dimaksud adalah ketika pelayanan

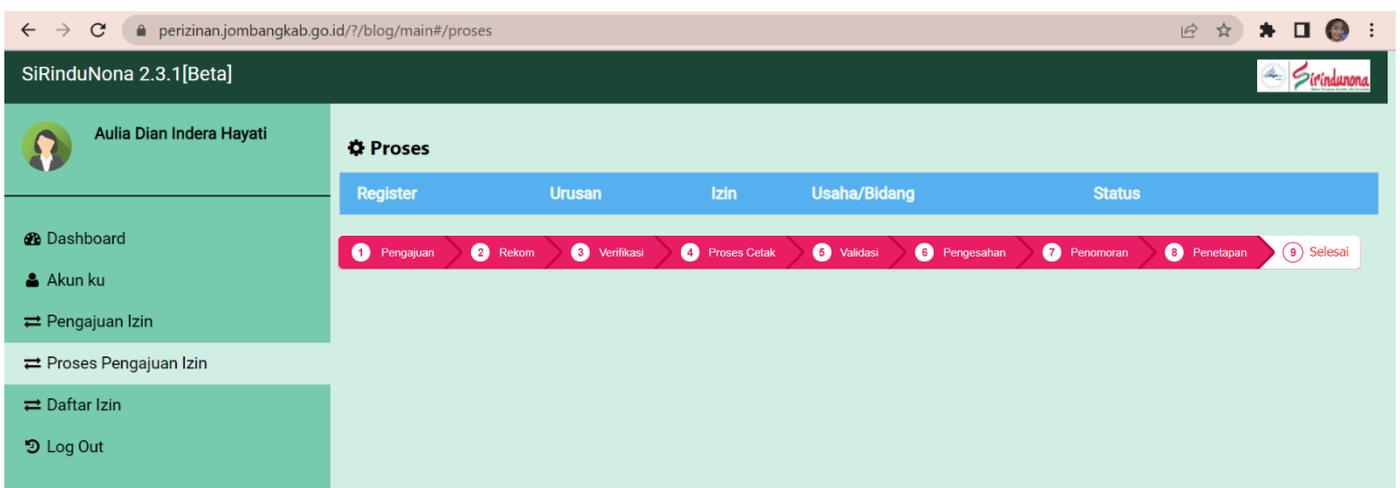
dikerjakan dengan baik tanpa harus membuang banyak sumber daya waktu dan biaya. Ketika dilihat kenyataan yang di lapangan apabila dikaitkan dengan segi efisiensi waktu maka pelayanan perizinan melalui ‘SiRinduNona’ ini sangat efisien karena para pengguna dapat terbantu dengan pelayanan perizinan melalui ‘SiRinduNona’ yang dapat di akses secara *online* sehingga dengan hal ini membuat para pengguna dapat mengakses proses perizinan kapanpun dan kapanpun selama 24 jam. Pelayanan perizinan melalui ‘SiRinduNona’ ini membuat para pengguna tidak harus datang ke kantor DPMPTSP mereka bisa melakukan pembuatan perizinan hanya dengan menggunakan ponsel dan internet. Pelayanan perizinan melalui ‘SiRinduNona’ gratis tanpa di pungut biaya hal ini sudah di atur dalam Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2020 Tentang Retribusi Perizinan Tertentu yang mengatakan bahwa semua izin tidak dipungut biaya kecuali izin mendirikan bangunan (IMB).

e. Transparan

Pelayanan transparan adalah bentuk keterbukaan dari pihak DPMPTSP dalam memberikan proses pelayanan perizinan melalui ‘SiRinduNona’ serta bagaimana pihak DPMPTSP dalam menyebarkan segala informasi dan memperluas informasi terkait pelayanan perizinan melalui ‘SiRinduNona’. Pelayanan secara transparan adalah cukup efektif. Dengan adanya alur proses pelayanan yang transparan memudahkan para pengguna untuk *mentracking* sejauhmana proses perizinan serta adanya keterbukaan informasi terkait pelayanan perizinan melalui ‘SiRinduNona’

Gambar 5.

Alur proses perizinan yang dapat dilihat dari pengguna



Sumber: Website ‘SiRinduNona’

f. Akuntabel

Dalam pelayanan akuntabel yang dimaksud adalah ketika pihak

DPMPTSP dapat bertanggungjawab penuh terkait proses pelayanan perizinan melalui 'SiRinduNona'. Sehingga apapun langkah dalam memberikan layanan perizinan yang dilakukan pihak DPMPTSP dapat di pertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pelayanan akuntabel sudah dapat dikatakan efektif karena para pelaksana memberikan tanggungjawab terkait proses pelayanan perizinan melalui 'SiRinduNona' sampai pada tahap selesai sehingga para pengguna mendapatkan perizinan tersebut

Kesimpulan yang dapat di ambil dari beberapa pelayanan sub indikator pencapaian tujuan yang sudah dijelaskan di atas bahwa pelayanan perizinan melalui 'SiRinduNona' pada Bidang Penelitian dan Pelatihan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang adalah secara keseluruhan sudah efektif karena didalam pencapaian tujuan terdapat 6 dari 7 sub indicator pelayanan yang sudah berjalan efektif. Adapun 6 indikator tersebut adalah kepastian hukum, mudah, tepat, efisien, transparansi, dan akuntabel. Untuk pelayanan cepat belum dapat dikatakan efektif dalam pencapaian tujuan dari pelayanan perizinan melalui 'SiRinduNona' karena masih kurangnya komitmen para pelaksana OPD dalam memberikan pelayanan perizinan melalui 'SiRinduNona' sesuai standar waktu yang ada di SOP.

2. Integrasi

Dalam indikator integrasi yaitu melihat sejauh kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia baik itu dari segi pelaksana (operator) maupun pengguna (masyarakat) dalam memahami terkait pelayanan perizinan melalui 'SiRinduNona' agar pelayanan perizinan ini berjalan dengan baik. Serta melihat bagaimana kuantitas jumlah pengguna dalam pembuatan perizinan melalui 'SiRinduNona' apakah sudah sesuai dengan target DPMPTSP serta jumlah pelaksana dalam memberikan pelayanan perizinan melalui 'SiRinduNona'. Dalam integrasi proses komunikasi dengan cara sosialisasi juga dibutuhkan agar operator OPD ataupun pengguna juga dapat lebih memahami pelayanan perizinan melalui SiRinduNona ini.

a. Sumber Daya Manusia

Kompetensi Sumber Daya Manusia dari pihak pelaksana sudah dapat dikatakan cukup efektif karena pelaksana operator sudah memiliki pemahaman terkait pelayanan perizinan melalui 'SiRinduNona' sehingga dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna sangat baik dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh para pengguna. Tetapi dari pihak pengguna masih ada pengguna yang kebingungan dalam pembuatan proses perizinan melalui 'SiRinduNona' karena tidak adanya informasi terkait tahap-tahapan pembuatan perizinan sehingga membuat para pengguna kurang maksimal dalam penggunaan perizinan melalui 'SiRinduNona'.

Untuk segi jumlah kuantitas pegawai memang dirasa kurang dan

belum ideal karena masih ada pegawai bagian pelayanan yang dipindah tugaskan sementara ke bagian TU. Sehingga hal tersebut membuat pelaksanaan pelayanan perizinan melalui 'SiRinduNona' tidak maksimal. Adapun untuk kuantitas pengguna perizinan melalui 'SiRinduNona' juga belum memenuhi target karena kurangnya pengguna yang mengakses perizinan melalui 'SiRinduNona' yang disebabkan minimnya pengetahuan para pengguna terkait pelayanan perizinan melalui 'SiRinduNona'

b. Sosialisasi

Bagaimana pihak DPMPTSP melakukan komunikasi terkait penyebaran informasi pelayanan perizinan melalui 'SiRinduNona' pada bidang penelitian dan pelatihan. Bentuk komunikasi yang dilakukan adalah dengan mengadakan sosialisasi kepada para pengguna. Adapun tujuan dari sosialisasi dari DPMPTSP adalah memberikan informasi terkait pelayanan perizinan melalui 'SiRinduNona'.

Sosialisasi secara langsung yang dilakukan DPMPTSP belum terlaksana secara menyeluruh dan berkelanjutan hanya ditujukan pada pihak-pihak tertentu saja dan hal tersebut tidak efektif karena pengguna perizinan melalui 'SiRinduNona' ini bukan saja pada pihak bidang Kesehatan tetapi terdapat pengguna lainnya dari beberapa bidang yang membutuhkan pelayanan perizinan. Bahkan meskipun pihak DPMPTSP melakukan sosialisasi secara tidak langsung ternyata tidak efektif juga karena pengguna banyak yang tidak mengetahui informasi yang disampaikan terkait perizinan melalui 'SiRinduNona' pada sosial media tersebut. Sosialisasi secara tidak langsung yang memanfaatkan media sosial ini juga tidak dapat menjangkau pengguna secara luas sehingga membuat sosialisasi ini tidak efektif.

Kesimpulan dari indicator integrasi terkait sejauh mana kualitas dan kuantitas pegawai dilihat dari pemahaman para pelaksana maupun pengguna pelayanan perizinan melalui 'SiRinduNona' serta jumlah kuantitas pegawai dan pengguna dalam pelayanan perizinan melalui 'SiRinduNona' serta melihat bentuk komunikasi yang di lakukan pihak DPMPTSP untuk memberikan informasi terkait pelayanan perizinan melalui 'SiRinduNona' dalam bentuk sosialisasi tidak efektif.

3. Adaptasi

Adaptasi yang dimaksud dalam indicator ini adalah untuk melihat bagaimana pelaksana pelayanan perizinan melalui 'SiRinduNona' mampu memberikan respon yang cepat atau *responsive* terhadap keluhan-keluhan yang terjadi kepada para pengguna pelayanan perizinan. Respon pelaksana yang cepat juga harus di dukung dengan adanya sarana dan prasarana yang dapat membantu pelayanan perizinan melalui 'SiRinduNona' memenuhi standar masyarakat. Sehingga suatu pelayanan dapat dikatakan efektif apabila DPMPTSP mampu melakukan adaptasi terkait pelayanan perizinan melalui

‘SiRinduNona’ dengan baik.

a. Responsif

Responsif ini lebih ditekankan untuk melihat respon pegawai dalam memberikan layanan konsultasi dan pengaduan yang terjadi apabila pengguna terdapat kendala dalam proses perizinan melalui ‘SiRinduNona’. Respon pelaksana dalam melayani para pengguna adalah cukup responsive karena respon pegawai sangat cepat, informatif, sopan, dan mudah dipahami oleh para pengguna perizinan melalui ‘SiRinduNona’. Dengan respon pelaksana yang sangat responsif membuat para pengguna menjadi lebih puas dalam menerima layanan yang disediakan oleh DPMPTSP. Tetapi dalam memberikan pelayanan perizinan melalui *call center* belum dapat dikatakan efektif karena respon pegawai masih sangat lambat sehingga membuat para pengguna harus menunggu respon pegawai yang lama.

b. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah bentuk fasilitas yang menunjang pelayanan perizinan melalui ‘SiRinduNona’ untuk mencapai tujuannya. Indikator sarana dan prasarana sudah efektif melihat bagaimana usaha DPMPTSP dalam memfasilitasi perizinan ini. Serta bagaimana bentuk Kerjasama pihak DPMPTSP dengan Dinas Kominfo dalam mengembangkan pembaharuan, mengatasi permasalahan sistem maupun server, serta penambahan fitur-fitur terkait perizinan melalui ‘SiRinduNona’.

Kesimpulan yang dapat di ambil dari penjelasan mengenai sub indikator responsif dan sarana prasarana dalam memenuhi indikator adaptasi adalah pihak pelaksana sudah cukup responsive meskipun belum maksimal karena masih *slow respon* dalam memberikan pelayanan kepada pengguna perizinan yang melalui *call center* tetapi sudah sangat responsif kepada para pengguna yang melakukan pelayanan secara langsung. Sedangkan untuk sarana dan prasarana yang telah difasilitasi, pihak DPMPSTP sudah memberikan sarana dan prasaran yang menunjang para pengguna dalam pembuatan proses perizinan melalui ‘SiRinduNona’.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian tentang Efektivitas Pelayanan Perizinan melalui ‘SiRinduNona’ pada Bidang Penelitian dan Pelatihan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang dapat disimpulkan bahwa pelayanan perizinan melalui ‘SiRinduNona’ pada bidang penelitian dan pelatihan sudah berjalan secara efektif berdasarkan teori efektivitas dari Duncan (1973). Hal tersebut dikuatkan dengan 2 dari 3 indikator yang berjalan efektif yaitu indikator pencapaian tujuan dan adaptasi. Sedangkan dari indikator integrasi belum efektif

1. Pencapaian Tujuan dikatakan efektif karena berdasarkan tujuan yang ada pada ‘Peraturan Bupati Jombang Nomor 18 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Perizinan dan Non Perizinan Secara Elektronik melalui Aplikasi ‘SiRinduNona’ pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu Kabupaten Jombang. 7 tujuan tersebut 6 diantaranya sudah berjalan efektif adapun 6 tujuan tersebut adalah: kepastian hukum, mudah, tepat, efisien, transparan, dan akuntabel. Sedangkan untuk 1 tujuan lainnya yaitu cepat tidak efektif dalam pelayanan perizinan melalui 'SiRinduNona'. Hal tersebut dikarenakan masih banyak pengguna perizinan dalam melakukan proses pembuatan perizinan yang memakan waktu terlalu lama sampai 1 minggu lebih sehingga kurun waktu pembuatan perizinan melalui 'SiRinduNona' tersebut tidak sesuai dengan Peraturan serta SOP yang telah dibuat oleh pihak DPMPTSP terkait pelayanan perizinan melalui 'SiRinduNona'.

2. Integrasi tidak efektif karena kualitas dan kuantitas SDM dalam pelayanan perizinan melalui 'SiRinduNona' belum sepenuhnya paham terkait pelayanan perizinan. Pengguna yang tidak paham terkait pembuatan proses perizinan melalui 'SiRinduNona' serta kompetensi pelaksana dibagian IT yang kurang sehingga jika ada masalah terkait IT hanya Kepala bidang IT saja yang mampu dalam menyelesaikan masalah tersebut. Untuk kuantitas pengguna juga belum sesuai target yang telah ditentukan pihak DPMPTSP karena masih banyak pengguna yang tidak *apply* perizinan di 'SiRinduNona'. Sedangkan untuk kuantitas pegawai masih ada para pegawai pelayanan yang dipindah tugaskan untuk mengisi kekosongan jabatan lainnya sehingga pelayanan perizinan belum maksimal.

3. Adaptasi

Indikator adaptasi dalam pelayanan perizinan melalui 'SiRinduNona' sudah berjalan secara cukup efektif dilihat dari bagaimana respon pegawai yang sangat informatif, sopan dan mudah dipahami dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna yang mengalami kesulitan meskipun masih ada sedikit respon pegawai yang lambat dalam melayani pengaduan karena kurangnya sumber daya manusia dalam *menghandle* pelayanan yang melalui *call center*. Respon pelaksana yang responsif ini didukung dengan adanya sarana dan prasarana yang baik dan selalu melakukan *update*. Selain itu bentuk Kerjasama DPMPTSP dan ODP terkait inovasi ataupun fitur yang ada pada *website* 'SiRinduNona' juga berjalan dengan baik. Sehingga dengan adanya pembaharuan serta Kerjasama antar OPD membuktikan bahwa DPMPTSP telah beradaptasi dengan baik untuk menyesuaikan perubahan yang dibutuhkan oleh para pengguna pelayanan perizinan melalui 'SiRinduNona'.

Saran

1. Melakukan evaluasi terhadap para pegawai yang ada di OPD terkait maupun di DPMPTSP untuk lebih meningkatkan kinerja dalam tugas dan kewajibannya untuk memberikan pelayanan perizinan melalui 'SiRinduNona' lebih cepat sesuai dengan SOP.
2. Memberdayakan mahasiswa magang untuk *menghandle* bagian konsultasi pengaduan dan saran pada *call center* untuk meminimalisir adanya kesamaan hak para pengguna perizinan namun sebelum mahasiswa magang diberdayakan dilakukan pelatihan atau penjelasan terkait konsultasi pengaduan dan saran pada *call center*.
3. Memberikan pelatihan pengembangan *soft skill* bagi staf IT untuk bisa meningkatkan kemampuan di bidang IT serta mengetahui lebih banyak terkait permasalahan sistem perizinan yang ada 'SiRinduNona'. Pelatihan bisa dilakukan di *Course-Net* yang memenangkan 3 penghargaan internasional dalam 3 tahun berturut-turut. Pelatihan IT *Course-Net* berada di Kebon Jeruk, Jakarta Barat. *Course-Net* dapat dihubungi melalui CP 081367697950 atas nama Ryan.
4. Mengadakan sosialisasi terkait pelayanan perizinan melalui 'SiRinduNona' yang tidak hanya berfokus pada bidang Kesehatan saja melainkan harus menjangkau bidang-bidang lainnya yang sesuai pada menu perizinan 'SiRinduNona' serta mengadakan sosialisasi secara berkelanjutan dengan baik.

Referensi

- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 94–99. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Asmawi, Syafei, & Yamin, M. (2019). Pendidikan Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan*, 3, 50–55.
- Bilgah. (2018). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Cakrawala*, XVIII(1), 117-121.
- Duncan, Robert B. (1973). *Multiple Decision-making Structures in Adapting to Environmental Uncertainty: The Impact on Organizational Effectiveness*. *Human Relations Volume 26 Number 3 pp*, 273-291
- Hardani, Nur Hikmatul Auliyah, Helmina Andriani, Roushandy Asri Fardani, Jumari Ustiawaty, Evi Fatmi Utami, D. J. S. & R. R. I. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kualitatif. In *Repository.Uinsu.Ac.Id* (Nomor April).
- Nadila, S. (2021). Implementasi Electronic Government Dalam Mewujudkan Good Governance Dan Smart City. *Jurnal Administrasi Nusantara Maha*, 3(3), 72–83.
- Noviyanti, M., & Gamaputra, G. (2020). *The Role of Government in Population and Civil Registration Service Online (E-lampid)*. 226(Icss), 364–368. <https://doi.org/10.2991/icss-18.2018.75>
- Nurazizah, R. S., Faridah, E., & Benny, P. (2020). Implementasi permendagri nomor 113 tahun 2014 dalam meningkatkan efektivitas pelaporan keuangan desa. *Akuntapedia*, 1(1), 96–111.
- Ramadhan, V. P. (2018). PELAYANAN PRIMA DALAM PEMBUATAN AKTA

KELAHIRAN MELALUI “PROGRAM SALAM 30 MENIT” (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo) Vebrin. *Jurnal Mahasiswa UNESA*, 6(4), 1–8.