

EFEKTIVITAS PENERAPAN LAYANAN SISTEM INFORMASI TANDA TANGAN ELEKTRONIK (SITTEK) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN SIDOARJO

Nadiyah Rahmi Hidayah

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
nadiyahh.rahmi@gmail.com

Muhammad Farid Ma'ruf, S.Sos., M.AP

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
Muhhammadfarid@unesa.ac.id

Abstrak

Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) merupakan terobosan inovasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo yang memanfaatkan Teknologi Informasi demi meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penerapan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK), bertujuan untuk lebih memaksimalkan kinerja sistem perizinan *online* terutama dalam pengesahan izin sehingga dapat meminimalisir terjadinya keterlambatan penerbitan izin dan membantu meringankan kesibukkan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Fokus penelitiannya menggunakan teori DeLone dan McLean (2003), meliputi *Systems Quality* (Kualitas Sistem), *Information Quality* (Kualitas Informasi), *Use* (Penggunaan), *User Satisfaction* (Kepuasan Pemakai), *Net Benefits* (Manfaat-manfaat Bersih). Metode analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Penerapan Layanan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo terlaksana dengan efektif. karena sejak diterapkannya aplikasi Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) pada 15 Juni 2015, dapat mengatasi permasalahan yang terjadi dalam pengurusan proses perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo, yang dimana sebelum adanya Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK), Kepala Dinas tidak dapat mengerjakan pekerjaan lainnya karena harus dituntut memberikan pengesahan izin yang tidak dapat diwakilkan. Setelah adanya Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) ini dapat memudahkan Kepala Dinas dalam memberikan pengesahan izin dimana saja dan kapan saja dengan menggunakan smartphone maupun komputer, sehingga dapat meminimalisir adanya keterlambatan dalam proses memberikan pengesahan izin oleh Kepala Dinas yang selama ini menjadi kendala dalam perizinan online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo. Hambatan yang muncul pada penerapan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) sebagian besar dikarenakan dari masyarakat sendiri yang kurang memahami ketentuan dan persyaratan dalam mengurus perizinan.

Kata Kunci : Efektivitas, Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK)

Abstract

Electronic Signature Information System (SITTEK) is a breakthrough innovation from Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) of Sidoarjo regency utilizing Information Technology to improve the quality of public service. Implementation of Electronic Signature Information System (SITTEK), aims to maximize the performance of online licensing system, especially in permit approval so as to minimize the occurrence of delay in issuing permits and help ease the busyness of the head Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) of Sidoarjo (DPMPTSP) of Sidoarjo Regency. The research method used is qualitative descriptive method. The focus of his research using the theory of DeLone and McLean (2003), includes Systems Quality, Information Quality, Use, User Satisfaction, Net Benefits. Technical data analysis in this research was the collection of data, data reduction, data presentation, conclusion or data verification. The results showed that the Effectiveness of Implementation of Electronic Signature Information System (SITTEK) Service at Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) of Sidoarjo Regency was implemented effectively. Because since the application of Electronic Signature Information System (SITTEK) on June 15, 2015, can overcome the problems that occur in the processing of licensing process at Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) of Sidoarjo Regency, which before the Electronic Signature Information System (SITTEK), The Head of the Departement cannot do other work because it must be prosecuted to grant permission that cannot be represented. After the existence of Electronic Signature Information System (SITTEK) this can facilitate the Head of Departement in giving permission anywhere and anytime by using smartphones and computers, so as to minimize the delay in the process of giving permission approval by the Head of Service which has been a constraint in the licensing online at

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) of Sidoarjo Regency. The obstacles that arise in the application of Electronic Signature Information System (SITTEK) largely because of the people themselves who do not understand the provisions and requirements in administering licensing.

Keywords: Effectiveness, Electronic Signature Information System (SITTEK)

PENDAHULUAN

Pemerintah memiliki peranan penting dalam menyediakan pelayanan publik bagi seluruh warga negaranya. Hal terpenting yang dapat dirasakan oleh masyarakat dari keberadaan pemerintah dan birokrasi yaitu pelayanan publik yang diberikan. Oleh karenanya, dalam memberikan layanan yang memuaskan bagi masyarakat, pemerintah dituntut dapat mengembangkan sistem pelayanan publik maupun programnya.

Pelayanan publik adalah sebuah rangkaian aktivitas atau kegiatan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan untuk membangun kepercayaan masyarakat melewati pelayanan publik yang diberikan. Hal tersebut juga merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh masyarakat tentang peningkatan pelayanan publik. Akan tetapi kenyataannya, bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dalam beberapa hal belum berjalan sebagaimana diharapkan. Hal ini terlihat dari masih adanya keluhan dan pengaduan masyarakat kepada lembaga Ombudsman. Berikut data yang diterima oleh Ombudsman RI mengenai jumlah laporan pengaduan masyarakat tahun 2015-2017:

Tabel 1.1
Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat Tahun 2015-2017

No.	Tahun	Jumlah Pengaduan	Presentase
1.	2015	1973 aduan	7,35%
2.	2016	2025 aduan	8,42%
3.	2017	6858 aduan	78,9%

Sumber: www.ombudsman.go.id.

Dari data jumlah laporan pengaduan masyarakat tersebut diketahui bahwa jumlah laporan pengaduan masyarakat yang diterima oleh Ombudsman RI pada tahun 2015 sampai dengan tahun 2017 mengalami peningkatan yang belum sesuai dengan pelayanan instansi pemerintahan yang sudah diberikan. Sehingga, data tersebut dapat disimpulkan bahwa masih belum terlaksananya pelayanan publik yang dapat memuaskan bagi masyarakat dan sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat di setiap instansi pemerintah dalam pelayanan publik.

Saat ini, berbagai inovasi pelayanan publik sedang digalakkan diberbagai penjuru Indonesia sebagai bentuk komitmen pemerintah untuk meningkatkan kualitas

pelayanan, Salah satu Instansi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo yang sudah mengembangkan inovasi kreatif seperti inovasi pelayanan dalam bidang Sistem Informasi *e-Government* adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo.

Keberadaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sangat penting bagi masyarakat Sidoarjo karena segala jenis permohonan perizinan mulai dari Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Reklame, Izin Lingkungan, dan 91 jenis izin lainnya harus diurus di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Berikut adalah tabel mengenai data jumlah masyarakat yang mengajukan permohonan izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) tahun 2015-2017:

Tabel 1.2
Jumlah Izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo

No	Tahun	Jumlah Permohonan Izin
1.	2015	13.869
2.	2016	15.844
3.	2017*)	6.408

*)Januari s/d Juli

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo.

Dari data tersebut, dapat dilihat bahwa jumlah masyarakat yang mengajukan permohonan izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo setiap tahunnya mengalami peningkatan. Sehingga, dapat dipastikan setiap harinya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo ini selalu sibuk menerima permohonan yang berasal dari seluruh kecamatan Sidoarjo guna melakukan permohonan perizinan sesuai keinginan masyarakat di Sidoarjo. Oleh karena itu, dalam proses pengurusan permohonan izin Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebelumnya telah melakukan berbagai terobosan dan menciptakan inovasi pelayanan publik guna memperpendek serta memangkas waktu dalam proses perizinan sehingga lebih cepat selesai dalam penerbitan izin. Inovasi pelayanan publik yang diterapkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yaitu inovasi bidang Sistem Informasi *e-government* yang dimana segala bentuk proses perizinan sudah beralih pada sistem *online*. Namun dalam kenyataannya, dalam pengurusan permohonan perizinan

masih terdapat kendala utama didalamnya, yaitu dalam proses penerbitan dan pengesahan perizinan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo membutuhkan waktu yang cukup lama dikarenakan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo yang tidak selalu berada ditempat karena kesibukannya. Sehingga, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo meluncurkan sebuah inovasi layanan, guna sebagai solusi dari kesibukan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo dengan menerapkan inovasi layanan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK).

Penerapan layanan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo memberikan manfaat yang signifikan. Seperti yang dikutip pada *website* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo (<http://www.dpmpmsp.sidoarjo.kab.go.id/>), bahwa dengan adanya layanan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK), Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo, dapat memberikan persetujuan perizinan dimana saja meskipun memberikan pengesahan perizinan dari jarak jauh sehingga dapat memangkas waktu dan keamanan dalam proses pengesahan, karena otentifikasi sertifikat izin yang berbentuk *softcopy* dan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) dan dapat diakses melalui *Smartphone*. Karena dinilai bermanfaat, Saat ini Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) juga telah menjadi SK (Surat Keputusan) yang telah diatur dalam Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 28 Tahun 2015. Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) di *launching* pada 15 Juni 2015 dan juga mendapatkan penghargaan sebagai *role model* KPK (Komisi Pemberantasan Korupsi) RI Tahun 2016 dan telah di replikasi aplikasi SIPPADU-SITTEK oleh 57 Kabupaten/Kota di Indonesia pada tahun 2016, salah satunya yaitu daerah Kabupaten Asahan, Kota Jayapura, Kota Padang, Kota Banda Aceh, Kabupaten Blitar, Kabupaten Kepulauan Mentawai, Kabupaten Bengkulu Utara dan 49 Kabupaten/Kota lainnya di Indonesia.

Apabila dilihat dari kondisinya bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo telah mengalami kemajuan dan dapat dikatakan baik dalam kualitas pelayanan publik, salah satunya melalui inovasi yang diciptakan untuk pengurusan perizinan secara *online* khususnya layanan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK). Namun dalam pelaksanaannya ternyata masih ditemukan permasalahan dalam layanan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK). Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Bapak Pupuk selaku pegawai Bidang Pengembangan dan Promosi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo, yang menjelaskan bahwa:

“Sejauh ini penerapan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) sudah berjalan dengan baik, namun terkadang masyarakat mengeluhkan bahwasannya penerbitan izin terkadang masih adanya keterlambatan. Kalau dari Bapak Kepala Dinas sendiri permasalahan mengenai penerapan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) ini, hanya di jaringan internet jika jaringan internetnya lagi lemot dan *server*-nya error, jadinya sedikit terhambat dalam pengesahan perizinan tersebut. Soalnya, Bapak Kepala Dinas lebih senang menggunakan *Handphone* dalam pengesahan izin tersebut.” (Sumber: Wawancara dengan Bapak Pupuk, 07 Maret 2018).

Hal tersebut juga disampaikan oleh salah satu masyarakat yaitu Bapak Abdullah mengenai permasalahan penerapan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) yang sedang berkonsultasi mengenai perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo, yang menjelaskan bahwa:

“Menurut saya dengan diterapkan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) membuat pelayanan lebih berjalan sebagaimana yang diharapkan, akan tetapi pada awal penerapan tanda tangan elektronik ini masyarakat sedikit resah mengenai keaslian atau keabsahan tanda tangan di atas dokumen perizinan tersebut takutnya ada pemalsuan gitu mbak. Soalnya kan itu tanda tangan tidak secara langsung oleh kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo, yang dimana maksudnya dokumen izin di tanda tangani dengan *bulpoin* secara langsung” (Sumber: Wawancara dengan Bapak Zainal, 07 Maret 2018).

Berdasarkan latar belakang diatas dari berbagai permasalahan penelitian tersebut, diperlukan adanya kajian lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana kesiapan dari Inovasi Layanan Sistem Informasi Manajemen dan Pelayanan Perizinan Elektronik (SIMPPEL) sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Penerapan Layanan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo”

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Difokuskan pada pengukuran Efektivitas Penerapan Layanan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo menggunakan teori pengukuran keberhasilan sistem informasi yang dikemukakan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean (2003) meliputi: *Systems Quality* (Kualitas Sistem), *Information Quality* (Kualitas Informasi), *Service Quality* (Kualitas Pelayanan), *Use* (Penggunaan),

User Satisfaction (Kepuasan Pemakai), *Net Benefits* (Keuntungan bagi organisasi). Teknik penelitian yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Kemudian dianalisis menggunakan teknis analisis data model interaktif sebagaimana diajukan oleh Silalahi (2009) diantaranya: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Efektivitas Penerapan Layanan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo dapat diketahui bahwa Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) merupakan inovasi berbasis elektronik yang memiliki fungsi untuk mempermudah dan mempercepat dalam mengurus permohonan izin, khususnya dalam mengesahkan perizinan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo, akan tetapi dalam penerapannya masih muncul permasalahan yang muncul, yaitu *server* yang terkadang eror, jaringan internet yang belum memadai, dan masih adanya *bug* dalam sistem tersebut.

Efektivitas Penerapan Layanan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo, untuk melihat sejauh mana tingkat keefektifannya dapat dilakukan dengan cara mengkaji permasalahan yang dipaparkan menggunakan teori model komponen kesuksesan sistem informasi yang dikemukakan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean (2003) yang meliputi 6 indikator yaitu *Systems Quality* (Kualitas Sistem), *Information Quality* (Kualitas Informasi), *Service Quality* (Kualitas Pelayanan), *Use* (Penggunaan), *User Satisfaction* (Kepuasan Pemakai), *Net Benefits* (Keuntungan Bagi Organisasi):

1. *Systems Quality* (Kualitas Sistem)

William H. DeLone dan Ephraim R. McLean (2003) mendefinisikan bahwa Kualitas Sistem (*Systems Quality*) digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasi. Kualitas sistem merupakan ukuran terhadap sistem informasi itu sendiri dan terfokus pada interaksi antara pengguna dan sistem. Pada penelitian ini kemudahan penggunaan sistem informasi untuk inovasi Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) dalam penggunaannya sangat mudah untuk dioperasikan karena fitur-fitur yang diterapkan dalam sistem tersebut juga menggunakan bahasa yang mudah dimengerti. Saat penerapannya juga tidak membutuhkan *training* khusus untuk menggunakan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK), cukup pelatihan yang dilakukan oleh pihak internal saja. Hal ini juga didukung dengan adanya ketersediaan fitur-fitur menu yang mudah untuk dipahami oleh pengguna, sehingga pengguna cukup terbantu dengan kegunaan fitur dan menu yang tersedia pada Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK), dan dapat memudahkan pengguna yaitu admin dan Kepala Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo dalam mengoperasikannya. Aplikasi SITTEK ini juga terhubung dengan inovasi sistem perizinan *online* yang diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. Sehingga lebih mengoptimalkan kinerja dari sistem tersebut, yang dimana adanya Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) ini database perizinan sekarang berupa *softcopy* sehingga untuk mengesahkan perizinan tidak perlu mencetak dokumen tersebut, kalau dulu databasenya hanya berupa *hardcopy*. Waktu respon dalam Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) ini dapat berjalan dengan cepat, tepat waktu, dan akurat tanpa harus menunggu lama agar dapat memberikan pengesahan perizinan yang dimana dalam penggunaannya cukup sekali klik dan sudah tercentang untuk pengesahannya dan tinggal menunggu proses *output*-nya berupa tanda tangan elektronik. Untuk aksesibilitas sistem dapat digunakan 24 jam akan tetapi digunakan pada saat jam kerja saja.

Namun masih adanya hambatan dalam Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) tersebut, yaitu untuk mengaksesnya dibutuhkan jaringan internet yang selalu memadai, sehingga saat memberikan pengesahan izin pengguna harus dalam lingkup yang terjangkau oleh jaringan internet seperti adanya *wifi* ataupun data seluler. Selain itu, sistem tersebut saat dioperasikan terkadang terdapat *bug* atau sistem yang *error* dan harus menunggu beberapa saat agar dapat mengakses kembali.

2. *Information Quality* (Kualitas Informasi)

William H. DeLone dan Ephraim R. McLean (2003), mendefinisikan *Information Quality* (Kualitas Informasi) digunakan untuk mengukur kualitas keluaran/ *output* dari sistem informasi. Ketika Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) dioperasikan Sistem keamanan dan keaslian data sudah terjamin keamanannya. Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) ini dikelola orang-orang terpercaya yaitu admin dan tentu saja Kepala Dinas selaku pemberi pengesahan izin, dan untuk admin sendiri juga dibatasi, guna untuk menghindari adanya penyalahgunaan data pengguna aplikasi Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK). Sedangkan untuk Akurasi atau keaslian dari tanda tangan elektronik dalam hal ini masyarakat tidak perlu meragukan dengan tingkat keaslian dari *output* yang dihasilkan oleh Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK). Saat masyarakat meragukan tanda tangan elektronik, masyarakat dapat membuktikan keaslian tanda tangan dan dokumen dengan aplikasi yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo yang bernama Mobile-SIPPADU (Sistem Informasi Pelayanan Terpadu)/*Tracking System*. Penerapan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo sangat membantu kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan penerapan

SITTEK juga sangat berguna untuk efektivitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo selalu dilakukan pembaharuan sistem agar selalu berkembang tentunya *up to date* selain itu bertujuan untuk meminimalisir adanya permasalahan yang sering terjadi pada sistem yaitu sistem yang lemot, error, adanya *bug*.

3. *Service Quality* (Kualitas Pelayanan)

William H. DeLone dan Ephraim R. McLean (2003) mendefinisikan dalam mengukur kualitas pelayanan, suatu sistem informasi membutuhkan dukungan dari personel/staff dari organisasi. Kualitas pelayanan merupakan karakteristik yang diinginkan dari pelayanan sistem informasi, seperti keandalan kemampuan staff dalam menjalankan suatu sistem informasi yang memberikan layanan kepada pengguna sistem. Keandalan kemampuan staff (admin) dalam menjalankan aplikasi Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) sudah terjamin, karena dalam perekrutan tenaga ahli sudah disesuaikan dengan bidangnya masing-masing. Untuk pegawai yang menangani inovasi pelayanan perizinan berbasis *online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo merupakan tenaga ahli yang mengerti tentang teknologi informasi khususnya dalam menjalankan sistem informasi. Sedangkan, untuk Bapak Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo selaku pengguna Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) saat penerapannya pun cepat tanggap dalam menjalankan aplikasi tersebut, hanya membutuhkan pelatihan oleh pihak internal saja.

Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan, pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo sudah menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik dan standar pelayanan publik yang sudah ditetapkan yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, efektivitas, ketepatan waktu, keadilan yang merata. Sedangkan untuk *Responsiveness*, merupakan kecepatan reaksi staff dalam menanggapi pengguna sistem informasi. Pegawai/staff Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo dalam menangani perizinan yang masuk pegawai tuntut memberikan pelayanan yang tangkas, cepat dan kinerja pegawai yang sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan dan setiap perizinan sudah ditentukan waktu penyelesaiannya. Namun, terkadang masih adanya permasalahan yang muncul yaitu dikarenakan persyaratan dari masyarakat yang tidak sesuai dengan ketentuan misalnya saat izin mendirikan bangunan tetapi bangunan yang akan didirikan tersebut saat dilakukan *survey* oleh pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

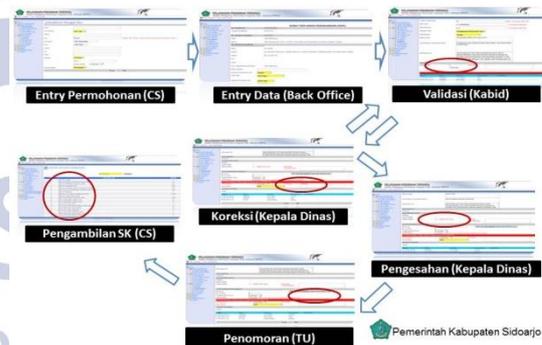
Kabupaten Sidoarjo ukurannya tidak sepadan, sehingga penerbitan izin tidak selesai tepat pada waktunya.

4. *Use* (Penggunaan)

William H. DeLone dan Ephraim R. McLean (2003) mendefinisikan, bahwa pada indikator Penggunaan ini digunakan untuk mengukur penggunaan keluaran/*output* suatu sistem informasi oleh pengguna. Penggunaan merupakan karakteristik dari tingkat dan cara dimana pengguna memanfaatkan kemampuan sistem informasi, karakteristik tersebut yakni frekuensi akses, seberapa sering pengguna menggunakan suatu sistem informasi. Frekuensi akses Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) yang diterapkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo tidak ada batasan dalam mengaksesnya, akan tetapi hanya digunakan setiap hari kerja dan setiap jam kerja. Sedangkan untuk penggunaan aplikasi Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo tidak perlu membutuhkan waktu yang lama, kurang lebih membutuhkan waktu 1-2 menit dalam mengaksesnya, sebelum mengakses Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) dalam pengesahan izin terdapat beberapa tahapan alur dan proses seperti dapat dilihat dari bagan berikut:

Bagan 4.1

Alur dan Proses dari Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITEK) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo



Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo, 2018.

5. *User Satisfaction* (Kepuasan Pemakai)

William H. DeLone dan Ephraim R. McLean (2003) mengungkapkan bahwa, *User Satisfaction* (Kepuasan Pemakai) merupakan respon pengguna terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. Tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi dapat dilihat dari Kepuasan terhadap perangkat system. Sejak diterapkannya Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo, bagi pengguna/pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten

Sidoarjo, penerapan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) ini dapat menjawab permasalahan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo mengenai pengesahan perizinan secara tepat waktu dan dengan diterapkannya aplikasi Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) ini dapat meminimalisir hambatan dalam proses perizinan, terutama dalam pengesahan izin oleh Kepala Dinas, dan sebelum diterapkannya aplikasi SITTEK biasanya terhambat pada pengesahan izin dikarenakan kesibukan Kepala Dinas, dan juga dapat memberikan pelayanan yang cepat terhadap masyarakat. Sedangkan bagi Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo dengan diterapkannya aplikasi Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) juga merasa sangat senang dengan aplikasi ini karena Kepala Dinas dapat mengerjakan kegiatan yang lainnya selain memberikan pengesahan perizinan didalam kantor, sebelum adanya aplikasi ini Kepala Dinas sangat direpotkan dalam memberi pengesahan izin.

6. *Net Benefits* (Keuntungan Bagi Organisasi)

William H. DeLone dan Ephraim R. McLean (2003) bahwa *Net Benefits* (keuntungan bagi organisasi), merupakan dampak dari sistem informasi sudah meningkat tidak hanya dampaknya pada pemakaian individual dan organisasi lain tetapi dampaknya sudah pada konsumen, antar organisasi, sosial bahkan negara. Dampak dan keuntungan penerapan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo yaitu memberikan manfaat yang signifikan dan menguntungkan bagi pengguna maupun penerima, yang dimana dapat memberikan pengesahan izin secara *online*, sehingga lebih tepat waktu, dan dapat diakses dimana saja dan kapan saja dan Pelayanan perizinan yang tidak berbatas jarak (penggunaan Smartphone Android/IOS), sehingga dapat meringankan kesibukan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo serta dapat membangun kepercayaan dari masyarakat terkait kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo.

Keuntungan *profit* bagi organisasi, dalam hal ini keuntungan yang didapatkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo selain pada penerapan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) tentu saja sangat menguntungkan karena dapat memangkas biaya operasional (*cost effective*). Karena, dalam penerapan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) yang dimana adanya Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) ini *database* perizinan sekarang sudah berupa *softcopy*, kalau dulu databasenya hanya berupa *hardcopy* tentu saja dengan *database* berupa *softcopy* dapat menghemat pengeluaran kertas dan tidak perlu dicetak dokumen

yang akan disahkan. Sedangkan untuk pendanaan penerapan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) dalam memenuhi kebutuhan untuk pembuatan aplikasi tersebut didukung oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo yang mendanai seluruh aktivitas pembuatan aplikasi perizinan *online* dan juga aplikasi Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan data yang peneliti peroleh dalam penelitian ini, mengenai Efektivitas Penerapan Layanan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) dapat disimpulkan bahwa penerapan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) yang diterapkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo sudah terlaksana dengan efektif. Hal ini dapat dilihat dari analisis pengukuran efektivitas sistem informasi yang mengacu pada model pengukuran keberhasilan sistem informasi yang dikemukakan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean (2003) dalam model ini terdapat enam indikator yang meliputi:

Indikator sistem, Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) dalam penggunaannya sangat mudah untuk dioperasikan karena fitur-fitur yang diterapkan dalam sistem tersebut juga menggunakan bahasa yang mudah dimengerti. Sehingga, pengguna cukup terbantu dengan kegunaan fitur dan menu yang tersedia pada Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK). Waktu respon yang diberikan dalam Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) dapat berjalan dengan cepat, tepat waktu, dan akurat bagi pengguna tanpa harus menunggu lama agar dapat memberikan pengesahan perizinan. Hambatan pada indikator kualitas sistem yaitu sistem tersebut saat dioperasikan terkadang terdapat *bug* atau sistem yang *error* dan harus menunggu beberapa saat agar dapat mengakses kembali dan saat mengaksesnya harus dalam lingkup yang terjangkau oleh jaringan internet seperti adanya *wifi* ataupun data seluler.

Indikator Kualitas Informasi, keamanan dan keaslian data yang terdapat dalam aplikasi Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) sudah terjamin keamanannya karena dikelola orang-orang terpercaya yaitu admin dan tentu saja Kepala Dinas selaku pemberi pengesahan izin, dan untuk admin sendiri juga dibatasi. Namun berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan menunjukkan bahwa tidak semua masyarakat yang melakukan perizinan mengetahui adanya penerapan layanan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) sehingga Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo harus bekerja lebih ekstra dalam memberikan sosialisasi kepada masyarakat.

Indikator Kualitas Pelayanan, pegawai/staff Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan sudah cukup tangkas dan mempunyai respon cepat dalam menanggapi perizinan masuk, karena Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo menerapkan ISO 9001:2008 sebagai acuan dan pedoman kerja yang berkualitas dan sesuai dengan standar pelayanan publik. Akan tetapi hambatan yang muncul dalam kualitas pelayanan terkait keterlambatan penerbitan izin pada dasarnya berasal dari masyarakat itu sendiri karena dalam mengajukan persyaratan dan ketentuan yang belum sesuai dengan yang sudah ditentukan.

Indikator penggunaan, penerapan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) dapat memangkas waktu dan dalam penggunaannya juga tidak membutuhkan waktu yang lama. Akan tetapi, dalam penerapannya tidak semua masyarakat mengetahui alur dan proses dari Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) dan dalam hal ini juga tidak mempengaruhi kinerja dari tidak semua masyarakat mengetahui alur dan proses dari Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) tersebut.

Indikator kepuasan, hingga saat ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo masih terus menggunakan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) dan mengembangkannya agar menjadi lebih baik dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo.

Indikator *Net Benefits* dapat diketahui bahwa Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) memberikan keuntungan dan manfaat yang signifikan bagi pengguna maupun penerima. Dengan adanya Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK), pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo juga dapat menghemat anggaran untuk kertas dan *printer* yang digunakan untuk mencetak dokumen karena *database* yang digunakan berupa *database softcopy* tidak *database hardcopy* lagi. Terkait pendanaan seluruh aktivitas pembuatan aplikasi perizinan *online* dan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo berasal dari Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo.

Saran

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Perlu adanya sosialisasi yang lebih lanjut kepada masyarakat luas mengenai adanya aplikasi perizinan *online* yang disertai Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo agar manfaatnya dapat terasa sampai ke masyarakat luas.

2. Selalu dilakukannya pembaharuan terkait Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo agar dapat meminimalisir terjadinya sistem yang *error* saat pengoperasiannya dan perlu adanya perbaikan atau peninjauan pada *software* komputer secara berkala untuk meminimalisir terjadinya kesalahan atau sistem yang *error* pada saat pengoperasian.
3. Memberikan fasilitas koneksi jaringan internet yang digunakan khusus untuk pengoperasian sistem informasi, khususnya Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo, selain itu perlu adanya peningkatan yang lebih baik lagi terkait jaringan atau koneksi internet yang terkadang masih kurang stabil dalam penggunaannya..

Ucapan Terima Kasih

Peneliti ucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya:

- a. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum UNESA,
- b. M. Farid Ma'ruf, S.Sos., M.AP selaku dosen pembimbing dan yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti,
- c. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP dan Galih Wahyu Pradana, S.AP., M.Si selaku dosen penguji,
- d. Para narasumber yang membantu memberikan data serta informasi sehingga dapat terselesaikannya proposal skripsi ini,
- e. Dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan baik secara finansial maupun dukungan moral kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, Santy., Wijaya., dan Suryadi. 2014. *Efektivitas Website Sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang*. Vol. 17 No. 03. Wacana: Universitas Brawijaya.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Hardiansyah, Dr. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Halim, Abdul. 2004. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lembaga Administrasi Negara. 2003. Penyusunan Standar Pelayanan Publik. Jakarta
- Lestari, Marina., dkk. 2013. *Efektifitas Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak (SIDJP): Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP Pratama Malang Utara*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- McLean, Ephraim R dan William H. DeLone. 2002. *Journal The DeLone and McLean Model of Information System Success (A Ten Years Update)*. *Jurnal Sistem Informasi*. (Online). Vol. 19, No. 14. (Diunduh dari: <https://www.researchgate.net/publication/>. Pada tanggal 17 Februari 2018)
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif (edisi revisi)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Northcraft, G.,B., dan Neale. 1994. *Negotiating Successful Research Collaboration*. New Jersey: Prentice Hall.
- O'Brien, James, A. 2003. *Introduction to Information System Essentials Foer e-Business Enterprise. Eleven Edition*. New York: Mcgraw Hill Companies.Inc.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2006 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik
- Rakhmah, Arlita. 2016. *Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispenduk Capil) Surabaya*. *Skripsi*. Universitas Negeri Surabaya.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Widi, Restu Kartiko. 2010. *Asas Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu