

Analisis Faktor Pendukung Pelaksanaan SIPPADU dalam Pelayanan Publik di DPMP TSP Sidoarjo

Oleh:

Muhammad Faishol Fatih,

Ilmi Usrotin Choriyah

Progam Studi Administrasi Publik

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

April, 2026



Pendahuluan

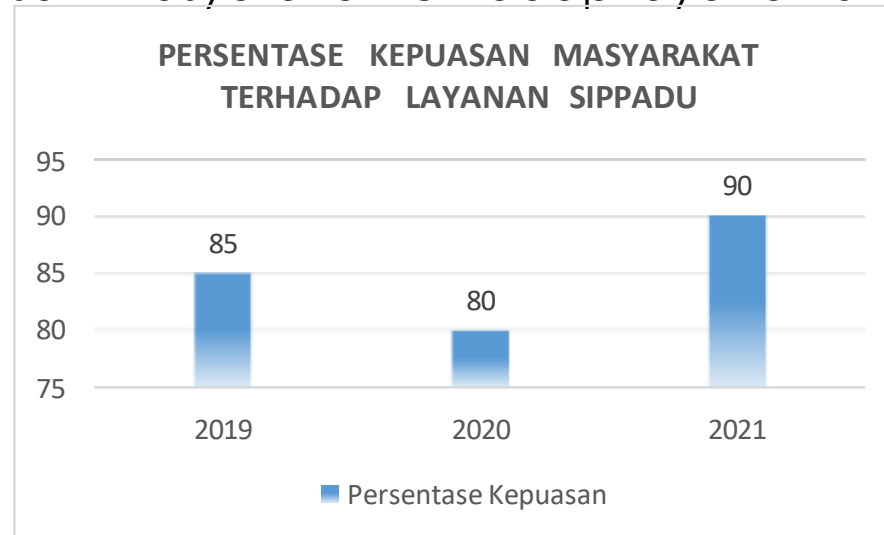
- Transformasi pelayanan publik menuju digitalisasi menjadi prioritas pemerintah untuk mewujudkan layanan yang cepat, transparan, dan akuntabel. Penerapan teknologi informasi dalam birokrasi diharapkan mampu meningkatkan efisiensi serta mengurangi praktik maladministrasi.
- Salah satu implementasinya adalah sistem perizinan berbasis elektronik melalui OSS yang terintegrasi dengan SIPPADU di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo. Sistem ini terus berkembang dan menyediakan berbagai layanan digital yang memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan secara online.

Pendahuluan

- Data menunjukkan adanya peningkatan penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) di Kabupaten Sidoarjo:

Tahun	Jumlah NIB Diterbitkan (Sidoarjo)
2020	512
2021	805
2022	1.009
2023	1.235

- Selain itu, tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan SIPPADU juga mengalami peningkatan :



Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

- Penelitian ini berfokus pada identifikasi faktor internal dan eksternal yang mendukung implementasi SIPPADU. Selain itu, penelitian ini juga menganalisis bagaimana kedua faktor tersebut berintegrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam pelaksanaan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan fenomena secara nyata sesuai kondisi di lapangan. Lokasi penelitian berada di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo sebagai instansi pelaksana layanan SIPPADU. Informan penelitian terdiri dari tiga pihak utama, yaitu petugas pelayanan SIPPADU, petugas IT, dan pelaku UMKM sebagai pengguna layanan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi dari laporan resmi DPMPTSP. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi tahap reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber serta member check kepada informan, sehingga data yang dihasilkan lebih valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

Hasil

- **Faktor Internal**
- Faktor internal meliputi sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, dan kebijakan internal organisasi. Pegawai SIPPADU memiliki kompetensi yang cukup baik karena adanya pelatihan rutin, sehingga mampu menyelesaikan proses verifikasi perizinan dalam waktu relatif cepat, yaitu sekitar 1–3 hari sesuai SOP.
- Dari sisi teknologi, sistem SIPPADU telah terintegrasi dengan OSS sehingga mempermudah proses pelayanan dan mempercepat verifikasi data. Namun, masih ditemukan kendala teknis seperti error validasi data serta keterbatasan jumlah tenaga IT yang menangani gangguan sistem.
- Selain itu, kebijakan internal berupa SOP yang jelas dan prosedur berjenjang membantu menjaga ketertiban dan konsistensi pelayanan, meskipun koordinasi dengan OPD teknis terkadang menyebabkan keterlambatan.

Hasil

- **Faktor Eksternal**

- Faktor eksternal mencakup dukungan stakeholder, regulasi pemerintah, tingkat adopsi masyarakat, serta dampak ekonomi yang dihasilkan.
- Kerja sama antara DPMPTSP dengan OPD teknis membantu memperlancar proses perizinan, walaupun masih terdapat kendala dalam koordinasi antar instansi. Dari sisi regulasi, keberadaan PP No. 5 Tahun 2021 tentang perizinan berbasis risiko menjadi landasan kuat dalam pelaksanaan sistem ini.
- Tingkat adopsi masyarakat terhadap layanan digital menunjukkan perkembangan yang cukup baik, terutama pada kelompok yang sudah terbiasa menggunakan teknologi. Namun, masih terdapat kesenjangan literasi digital pada sebagian masyarakat seperti lansia dan pelaku UMKM tradisional.
- Secara ekonomi, SIPPADU memberikan kemudahan bagi pelaku usaha dalam memperoleh legalitas usaha, sehingga mampu mendukung peningkatan aktivitas ekonomi dan akses terhadap pembiayaan.

Pembahasan

keberhasilan implementasi SIPPADU di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo merupakan hasil dari integrasi berbagai faktor internal dan eksternal yang saling mendukung dalam mendorong efektivitas dan efisiensi pelayanan publik berbasis digitalisasi. Dari sisi faktor internal, kualitas sumber daya manusia menjadi elemen kunci dalam memastikan efektivitas pelayanan. Peningkatan kompetensi melalui pelatihan rutin memungkinkan aparatur mampu beradaptasi dengan sistem digital, sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih cepat dan efisien. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh kesiapan SDM dalam mengoperasikannya. Selain itu, dukungan infrastruktur teknologi yang terintegrasi dengan sistem nasional seperti OSS memperkuat efisiensi proses pelayanan, khususnya dalam verifikasi dan penerbitan izin. Namun, masih adanya kendala teknis seperti error sistem dan keterbatasan tenaga IT menunjukkan bahwa tingkat efektivitas sistem belum sepenuhnya optimal dan masih memerlukan penguatan kapasitas teknis. Dari aspek kebijakan internal, keberadaan SOP yang terstruktur memberikan dasar dalam menjaga konsistensi pelayanan. Akan tetapi, keterlambatan koordinasi antar OPD menunjukkan bahwa efektivitas kebijakan tidak hanya bergantung pada kejelasan aturan, tetapi juga pada kualitas integrasi dan kolaborasi antar lembaga.

Temuan Penting Penelitian

Temuan penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi SIPPADU di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo merupakan hasil dari integrasi faktor internal dan eksternal dalam mendorong efektivitas dan efisiensi pelayanan berbasis digitalisasi. Dari sisi internal, kualitas sumber daya manusia menjadi faktor utama dalam menentukan keberhasilan sistem. Kompetensi aparatur yang baik mampu meningkatkan kecepatan dan ketepatan pelayanan, meskipun masih terdapat kendala teknis seperti error sistem dan keterbatasan tenaga IT. Dari sisi eksternal, dukungan regulasi dan stakeholder memperkuat implementasi sistem, sementara tingkat adopsi masyarakat terhadap digitalisasi menunjukkan hasil yang positif. Namun, masih terdapat hambatan berupa kesenjangan literasi digital, yang menyebabkan belum meratanya pemanfaatan layanan. Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi oleh integrasi antara SDM, teknologi, regulasi, dan kesiapan masyarakat.

Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan kontribusi secara teoritis dalam pengembangan kajian e-government. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan berbasis digital.

Referensi

- [1] K. Tauhid et al., "Transformasi Administrasi Publik Diera Digital," vol. 3, pp. 8206–8212, 2024.
- [2] Nurlaila Nurlaila, Zuriatin Zuriatin, and Nurhasanah Nurhasanah, "Transformasi Digital Pelayanan Publik: Tantangan dan Prospek dalam Implementasi E-Government di Kabupaten Bima," *Public Service and Governance Journal*, vol. 5, no. 2, pp. 21–37, 2024, doi: 10.56444/psgj.v5i2.1468.
- [3] M. Imania, Pramudiana. Devy Ika, and S. Kamariyah, "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Torjun Kabupaten Sampang," *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan*, vol. 2, no. 2, pp. 325–336, 2024.
- [4] T. Ardea Pramesti et al., "PENDAMPINGAN LEGALITAS UMKM NIB MELALUI SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) DI KELURAHAN SANANWETAN, SANANWETAN, KOTA BLITAR," vol. 1, no. 2, pp. 385–392, 2022, [Online]. Available: <https://etdci.org/journal/patikala/>
- [5] U. Di and L. Bajo, "PERAN PEMERINTAH DAERAH TERHADAP TRANSFORMASI DIGITAL PADA," 2025.
- [6] E. Damayanti et al., "Elvina Damayanti et al| Pendampingan UMKM dalam Pendaftaran NIB melalui sistem OSS Korespondensi: Pendampingan UMKM dalam Pendaftaran NIB melalui sistem OSS (Online Single Submission) sebagai Langkah Strategis Menuju Kemandirian dan Keberlanjutan Usaha di Kota Kediri." [Online]. Available: <https://jurnalfebi.iainkediri.ac.id/index.php/Welfare>
- [7] K. Khoirunnisa and D. Jubaidi, "Transformasi Pelayanan Publik: Evaluasi Terhadap Implementasi Undang- Undang Pelayanan Publik No. 25/2009 Di Indonesia," *The Indonesian Journal of* vol. 10, 2024, [Online]. Available: <https://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/admpublik/article/view/7233%0Ahttps://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/admpublik/article/viewFile/7233/2872>
- [8] R. K. Suryadevi and E. H. Fanida, "Inovasi Program Online Single Submission (OSS) Dalam Layanan Izin Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo," *Publika*, vol. 8, no. 1, 2020, [Online]. Available: <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/32573>
- [9] S. K. Arifin, Amirul Mustofa, Ika Devy Pramudiana, "Implementasi OSS dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan PTSP," 2014.
- [10] M. R. EL FAJRI and S. J. WORO ASTUTI, "Efektivitas Sistem Perizinan Online Oss Rba (Online Single Submission Risk Based Approach) Terhadap Pengembangan Umkm Di Kabupaten Gresik," *JISP (Jurnal Inovasi Sektor Publik)*, vol. 4, no. 1, pp. 60–71, 2024, doi: 10.38156/jisp.v4i1.227.
- [11] T. A. Oktariyanda and N. C. Achmadja, *Implementation of the "Sippadu 2.0" in Terms of Public Service Innovation Successes*. Atlantis Press SARL, 2023. doi: 10.2991/978-2-38476-008-4_18.

Referensi

- [12] S. Ardianty and F. Niswah, "Kualitas Pelayanan Paket II Perizinan Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo," *Kajian Manajemen Pelayanan*, vol. 01, no. 01, pp. 1–14, 2016.
- [13] M. Arif and I. Wahyudi, "Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan," *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, vol. 4, no. 1, pp. 27–34, 2022, doi: 10.47467/elmal.v4i1.1277.
- [14] R. Sismadisar, "Inovasi Layanan Perizinan Melalui SIPPADU (Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu) (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo)," pp. 1–23, 2018.
- [15] C. M. Wulandari, "Efektivitas Penerapan E-Government Melalui Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) di Kabupaten Kuantan Singingi," *JOM FISIP*, vol. 6, no. 2, pp. 1–15, 2019.
- [16] Izzatun Nisak and D. Hertati, "Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo," *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, vol. 5, no. 2, pp. 440–452, Feb. 2024, doi: 10.52423/neores.v5i2.221.
- [17] D. Purnamawati and H. Anadza, "EFEKTIVITAS PROGRAM APLIKASI SISTEM INFORMASI MOJOKERTO DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto)," 2022.
- [18] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Penerapannya*, vol. 2. 2024.
- [19] sena wahyu. Purnawansa et al., *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*, no. March. 2022.
- [20] K. P. Widiatmika, *Metode Penelitian Kualitatif*, vol. 16, no. 2. 2019. [Online]. Available: [https://lib.unnes.ac.id/40372/1/Metode Penelitian Kualitatif.pdf](https://lib.unnes.ac.id/40372/1/Metode_Penelitian_Kualitatif.pdf)
- [21] Udis'tia, A., & Choiriyah, I. U. (2024). Implementasi e-government melalui pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). *Web of Scientist International Scientific Research Journal*.
- [22] Y. Tarmizi, "Membuat catatan lapangan (Field Note) dalam penelitian kualitatif," *Researchgate*, no. November, 2023, doi: 10.13140/RG.2.2.31045.63202.

