

# Analysis of Supporting Factors for the Implementation of SIPPADU in Public Services at DPMPTSP Sidoarjo

## [Analisis Faktor Pendukung Pelaksanaan SIPPADU dalam Pelayanan Publik di DPMPTSP Sidoarjo]

M. Faishol Fatih<sup>1)</sup>, Ilmi Usrotin Choiriyah<sup>\*2)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

<sup>2)</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email Penulis Korespondensi: [ilmiusrotin@umsida.ac.id](mailto:ilmiusrotin@umsida.ac.id)

**Abstract.** *This study explores the elements contributing to the implementation of the Integrated Licensing Service Information System (SIPPADU) in Sidoarjo Regency as an innovation in digital-based public services. The application of technology within the bureaucratic structure has the potential to increase efficiency and transparency, but the implementation process is influenced by various factors originating from within and outside the organization. The method used in this study is descriptive qualitative, with data sources obtained from official DPMPTSP documents and in-depth interviews with officers and service recipients. The research findings indicate that SIPPADU implementation is driven by internal factors such as staff capacity building through ongoing training, technological infrastructure support, and planned internal policies. On the other hand, favorable external factors include risk-based national regulations, collaboration between OPDs, digital outreach strategies, and active community participation. However, several challenges remain, such as low levels of digital literacy in certain groups and technical limitations of the system. This study emphasizes that SIPPADU implementation is influenced by the integration of various supporting elements that are interconnected between organizational aspects, regulations, and community acceptance.*

**Keywords -** SIPPADU, Digital Public Services, DPMPTSP, Licensing

**Abstrak.** *Penelitian ini mengeksplorasi elemen-elemen yang berkontribusi terhadap pelaksanaan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) di wilayah Kabupaten Sidoarjo sebagai inovasi dalam layanan publik berbasis digital. Penerapan teknologi dalam struktur birokrasi memiliki kemampuan untuk meningkatkan efisiensi serta transparansi, namun proses implementasinya dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berasal dari dalam dan luar organisasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, dengan sumber data yang diperoleh dari dokumen resmi DPMPTSP serta wawancara mendalam dengan petugas dan penerima layanan. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa pelaksanaan SIPPADU didorong oleh faktor internal seperti peningkatan kemampuan staf melalui pelatihan yang berkelanjutan, dukungan infrastruktur teknologi, dan kebijakan internal yang terencana. Di sisi lain, faktor eksternal yang menguntungkan mencakup regulasi nasional yang berbasis risiko, kerjasama antara OPD, strategi sosialisasi digital, dan partisipasi aktif masyarakat. Walaupun demikian, terdapat beberapa tantangan seperti rendahnya tingkat literasi digital di kelompok tertentu dan batasan teknis pada sistem. Penelitian ini menekankan bahwa pelaksanaan SIPPADU dipengaruhi oleh integrasi berbagai elemen pendukung yang saling berhubungan antara aspek organisasi, regulasi, dan penerimaan masyarakat.*

**Kata Kunci -** SIPPADU, Pelayanan Publik Digital, DPMPTSP, Perizinan

## I. PENDAHULUAN

Transformasi pelayanan masyarakat di Indonesia menuju digitalisasi menjadi prioritas utama negara yang bertujuan untuk menghadirkan layanan yang cepat, transparan, dan bertanggung jawab [1]. Proses digitalisasi ini dilakukan dengan mengintegrasikan teknologi informasi ke dalam sistem birokrasi, sehingga masyarakat bisa mengakses prosedur administrasi secara online [2]. Inovasi ini tidak hanya mempercepat jasa pelayanan, tetapi juga mengurangi interaksi langsung yang dapat menyebabkan pungutan liar, serta meningkatkan akses layanan bagi masyarakat di berbagai daerah. [3]. Keadaan ini menyebabkan berkurangnya kepercayaan masyarakat dan menghambat suasana berbisnis, terutama bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang sering kesulitan untuk memperoleh legalitas usaha. Situasi ini semakin tampak setelah pandemi, saat permintaan terhadap layanan digital meningkat pesat, sementara infrastruktur dan pengetahuan digital masyarakat masih belum merata. [4].

Sebagai langkah penyelesaian, pemerintah memperkenalkan sistem perizinan yang berbasis digital yang lebih mudah, cepat, dan transparan [5]. Dengan inovasi ini, diharapkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik akan meningkat sekaligus mendukung pertumbuhan ekonomi secara nasional. Salah satu penerapannya adalah

penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) secara online, yang memudahkan legalitas usaha serta memfasilitasi UMKM dalam mengakses pembiayaan perbankan dan pasar yang lebih luas [6].

Langkah-langkah ini didasarkan pada peraturan yang kuat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik menekankan prinsip pelayanan yang cepat, mudah, dan terjangkau sebagai standar dasar. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 mengenai Online Single Submission (OSS) menyederhanakan prosedur perizinan usaha di seluruh negara melalui skema satu pintu. Di samping itu, Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Usaha Berbasis Risiko memperkuat kebijakan tersebut dengan mengelompokkan usaha sesuai dengan tingkat risikonya, sehingga proses verifikasi dapat dilakukan dengan lebih efisien dan akurat. Peraturan ini menjadi fondasi bagi sistem OSS nasional serta model daerah seperti Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU). [9].

Di Sidoarjo, SIPPADU yang telah dikembangkan sejak tahun 2011 oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) menjadi salah satu inovasi terdepan. Sistem ini telah mengalami evolusi dari versi awal SIPPADU ke SIPPADU 2.0 dan SIPPADU Generasi Berikutnya, dengan penggabungan ke dalam OSS dan Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG). Beragam layanan digital tersedia, termasuk formulir elektronik, survei elektronik, dan verifikasi antar instansi melalui Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang berkaitan, seperti Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Kesehatan, Dinas Pangan dan Pertanian, serta Dinas Perhubungan. Program jemput bola juga dilaksanakan untuk mendukung legalitas UMKM, menjadikan SIPPADU sebagai contoh layanan publik berbasis digital yang diakui di tingkat nasional.

Untuk memahami bagaimana pelaksanaan SIPPADU berkembang dari waktu ke waktu, penting untuk melihat indikator kuantitatif yang berkaitan dengan penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB). Data penerbitan NIB dapat menggambarkan tingkat pemanfaatan sistem perizinan digital oleh masyarakat dan pelaku usaha. Selain itu, perbandingan antara capaian daerah dan nasional memberikan konteks mengenai posisi Kabupaten Sidoarjo dalam mendukung kebijakan perizinan berbasis risiko dan integrasi OSS. Oleh karena itu, tabel berikut menyajikan perkembangan jumlah NIB yang diterbitkan di Kabupaten Sidoarjo dalam beberapa tahun terakhir beserta perbandingannya secara nasional.

**Tabel 1. Perkembangan Penerbitan NIB di Sidoarjo**

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

*Sumber: DPMPTSP Sidoarjo.*

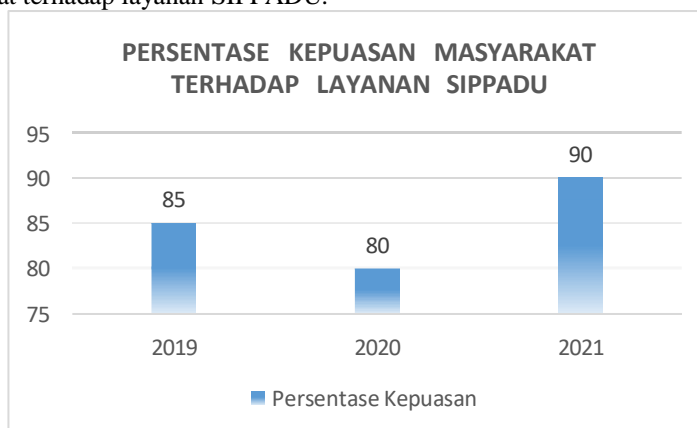
Berdasarkan data tersebut, secara umum terlihat adanya tren peningkatan jumlah penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) di Kabupaten Sidoarjo dalam periode 2020–2023. Pada awal periode pengamatan, terjadi peningkatan yang cukup signifikan dari tahun 2020 ke 2021, yaitu sekitar 57,2%. Kenaikan ini dapat dijelaskan oleh semakin intensifnya penerapan sistem Online Single Submission (OSS) yang mulai diadaptasi secara lebih luas oleh pelaku usaha setelah masa transisi kebijakan sebelumnya. Selain itu, upaya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah melalui DPMPTSP juga mendorong pelaku usaha, khususnya sektor usaha mikro dan kecil, untuk mulai melakukan legalisasi usaha secara formal. Kondisi pemulihan ekonomi pascapandemi juga turut berkontribusi terhadap meningkatnya minat masyarakat dalam membuka dan mendaftarkan usaha baru.

Pada periode selanjutnya, pertumbuhan jumlah NIB di Sidoarjo masih terus meningkat, meskipun dengan laju yang lebih moderat. Dari tahun 2021 ke 2022, terjadi kenaikan sekitar 25,3%, yang kemudian melambat menjadi sekitar 22,4% pada tahun 2023. Walaupun persentase pertumbuhannya menurun dibandingkan tahun sebelumnya, tren ini menunjukkan bahwa sistem perizinan berbasis digital semakin stabil dan diterima oleh masyarakat. Penurunan laju pertumbuhan tersebut dapat dipahami sebagai kondisi normal setelah lonjakan awal pada fase adaptasi kebijakan OSS. Faktor lain yang turut memengaruhi adalah semakin luasnya integrasi pelayanan perizinan dengan sistem pelayanan terpadu daerah, peningkatan kapasitas aparatur pelayanan, serta semakin meningkatnya kesadaran pelaku usaha terhadap pentingnya legalitas usaha sebagai prasyarat untuk memperoleh akses pembiayaan, kemitraan, dan program pemberdayaan pemerintah.

Selain faktor-faktor eksternal seperti kebijakan dan kesadaran pelaku usaha, keberhasilan peningkatan penerbitan NIB juga tidak lepas dari kualitas pelayanan itu sendiri. Sistem Integrasi Pelayanan Perizinan Daerah Terpadu (SIPPADU) sebagai platform utama dalam proses ini memainkan peran krusial dalam memfasilitasi akses mudah bagi masyarakat. Oleh karena itu, evaluasi terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan menjadi elemen penting untuk

memahami efektivitas implementasi sistem digital ini dan bagaimana ia mendukung pertumbuhan berkelanjutan di sektor perizinan usaha.

Tingkat kepuasan masyarakat menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan, kemudahan akses, serta efektivitas sistem digital yang diterapkan. Dengan demikian, analisis kepuasan publik dapat memberikan gambaran mengenai sejauh mana layanan SIPPADU mampu memenuhi harapan masyarakat. Tabel berikut menyajikan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap layanan SIPPADU.



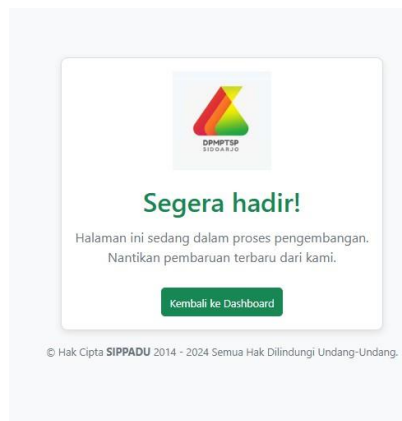
**Grafik 1.** Tingkat Kepuasan Masyarakat

Sumber: Laporan DPMPTSP (2020–2025)

Berdasarkan website, [sippadu.sidoarjokab.go.id](http://sippadu.sidoarjokab.go.id), dan laporan Powerpoint hasil SIPPADU dari pegawai DPMTSP perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan SIPPADU juga menunjukkan dinamika yang dipengaruhi oleh proses adaptasi sistem pelayanan digital. Berdasarkan data pada Tabel 3, tingkat kepuasan masyarakat pada tahun 2019 mencapai 85%, yang menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan sudah merasa puas terhadap sistem pelayanan yang mulai menerapkan digitalisasi. Namun pada tahun 2020 terjadi penurunan menjadi 80%, sehingga terdapat penurunan sebesar 5% dibandingkan tahun sebelumnya. Penurunan ini dapat dikaitkan dengan masa transisi pelayanan selama pandemi, di mana sistem pelayanan digital masih dalam tahap penyesuaian dan masyarakat belum sepenuhnya terbiasa menggunakan layanan online.

Pada tahun 2021 tingkat kepuasan masyarakat meningkat menjadi 90%, yang berarti terjadi peningkatan sebesar 10% dibandingkan tahun 2020. Peningkatan ini menunjukkan bahwa masyarakat mulai beradaptasi dengan sistem pelayanan digital serta merasakan manfaat dari kemudahan akses layanan secara online. Stabilitas sistem SIPPADU yang semakin baik serta peningkatan sosialisasi kepada masyarakat turut berkontribusi terhadap peningkatan tingkat kepuasan tersebut. Selain itu, kemudahan dalam mengajukan izin tanpa perlu pergi langsung ke kantor pelayanan memberikan keuntungan waktu dan biaya bagi masyarakat. Meskipun demikian, masih terdapat kesenjangan kepuasan antara kelompok masyarakat yang sudah terbiasa menggunakan teknologi digital dengan kelompok yang memiliki literasi digital rendah, seperti sebagian lansia dan pelaku UMKM tradisional. Oleh karena itu, peningkatan kemampuan digital masyarakat merupakan salah satu elemen kunci untuk menjamin bahwa keuntungan dari layanan digital bisa dinikmati secara adil oleh semua kalangan. Berdasarkan tabel 3 ini menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan SIPPADU. Rata-rata kepuasan berada di atas 85%, dengan capaian tertinggi 92% pada 2025. Namun demikian, kesenjangan kepuasan masih terlihat antara pengguna digital dan kelompok non-digital, seperti lansia dan pelaku UMKM tradisional.

Berdasarkan observasi di lapangan terkait Keberhasilan SIPPADU dalam Pelayanan Publik di DPMPTSP Sidoarjo terdapat beberapa masalah; pertama, rendahnya tingkat pemahaman digital di kalangan sebagian masyarakat, kedua, keterlambatan akibat masalah pada server, serta, khususnya di kalangan pelaku UMKM tradisional dan berusia lanjut, ketiga terdapat beberapa fitur yang masih dalam proses pengembangan sehingga tidak dapat diakses. Situasi ini menciptakan ketidakmerataan dalam penggunaan layanan digital, di mana sebagian masyarakat dapat menikmati layanan dengan baik, sedangkan sebagian yang lain masih membutuhkan interaksi langsung.



**Gambar 1.** Tampilan Sistem SIPPADU  
*Sumber: Aplikasi SIPPADU*

Gambar tersebut memperlihatkan adanya beberapa fitur dalam sistem SIPPADU yang belum dapat diakses oleh pengguna pada saat observasi penelitian dilakukan. Kondisi ini ditandai dengan menu atau modul layanan yang tidak dapat diklik maupun diproses lebih lanjut oleh pemohon, sehingga tahapan pelayanan tertentu tidak dapat diselesaikan secara digital. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun SIPPADU telah terintegrasi dengan sistem nasional seperti OSS, masih terdapat bagian sistem yang berada dalam tahap pengembangan atau penyesuaian.

Permasalahan ini terutama berdampak pada masyarakat sebagai pengguna layanan, khususnya pelaku UMKM dan pemohon izin yang mengakses sistem secara mandiri melalui platform daring. Selain itu, petugas pelayanan di DPMPTSP juga terdampak karena harus memberikan penjelasan tambahan, melakukan pendampingan, atau mengarahkan pemohon ke mekanisme alternatif apabila fitur yang dibutuhkan belum tersedia. Situasi tersebut berpotensi menimbulkan kebingungan bagi pengguna yang belum terbiasa dengan sistem digital. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan, kondisi fitur yang belum dapat diakses ini terjadi pada periode pengembangan lanjutan SIPPADU (*SIPPADU Next Generation*) pada tahun 2025. Pada tahap ini, beberapa modul layanan masih dalam proses pembaruan sistem serta integrasi data lintas Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan penyesuaian terhadap regulasi perizinan berbasis risiko. Faktor teknis seperti sinkronisasi data, pemeliharaan server, serta keterbatasan sumber daya tenaga IT khusus turut mempengaruhi kecepatan penyempurnaan fitur. Dari sisi pelaksanaan, kondisi tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital pelayanan publik merupakan proses bertahap yang tidak terlepas dari dinamika teknis dan administratif. Meskipun terdapat hambatan pada beberapa fitur, DPMPTSP tetap melakukan langkah adaptif melalui pendampingan langsung, sosialisasi, serta penyediaan prosedur alternatif guna memastikan pelayanan tetap berjalan. Dengan demikian, temuan ini memperlihatkan bahwa keberlangsungan pelaksanaan SIPPADU dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur teknologi, kapasitas teknis organisasi, serta kemampuan institusi dalam mengelola proses pembaruan sistem secara berkelanjutan.

Sebagai akibatnya, sangat krusial untuk melanjutkan penelitian mengenai elemen-elemen yang mendukung implementasi SIPPADU., baik dari segi regulasi, inovasi sistem, peran petugas, maupun penerimaan masyarakat. Pengetahuan mengenai faktor-faktor keberhasilan ini diharapkan dapat memperkuat pengembangan SIPPADU sebagai model layanan publik yang inklusif, efisien, dan berkelanjutan di Kabupaten Sidoarjo.

Berdasarkan studi sebelumnya yang dilakukan oleh Trena Aktiva Oktariyanda dan Ngukup Cahyo Achmadja dengan judul "Pelaksanaan 'Sippadu 2. 0' dalam Hal Keberhasilan Inovasi Layanan Publik" pada tahun 2023, menggunakan teori mengenai faktor-faktor kesuksesan dalam inovasi layanan publik seperti manajemen inovasi, sumber gagasan, budaya inovasi, kapabilitas alat, tujuan, serta faktor penggerak dan penghalang, hasil penelitian menunjukkan bahwa Sippadu 2. 0 di DPMPTSP Sidoarjo berhasil memenuhi kebutuhan izin secara virtual selama masa pandemi Covid-19, meskipun masih ada kebutuhan untuk meningkatkan responsivitas situs web, stabilitas, dan desain UI/UX untuk memperbaiki efisiensi layanan. Selanjutnya, penelitian oleh Sindy Ardianty [12] dengan judul "Kualitas Pelayanan Paket II Perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo" pada tahun 2016, menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan Parasuraman yang mencakup *reliability, assurance, tangible, empathy, dan responsiveness*, hasil temuan mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan paket II perizinan cukup baik dalam aspek konsistensi, kemampuan petugas, sarana prasarana, serta respons cepat, tetapi masih ada kekurangan seperti keterlambatan layanan, error aplikasi SIPPADU, listrik mati, area parkir sempit, serta kurangnya perhatian petugas IMB dan isu uang pelicin yang memengaruhi kepuasan masyarakat.

Penelitian lain oleh Arif [13] dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo" pada tahun 2023, menggunakan teori survei kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 dengan 9 indikator seperti persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku, penanganan pengaduan, serta

sarana prasarana, hasil temuan menyatakan bahwa kualitas pelayanan perizinan secara keseluruhan baik dan berorientasi pada kepuasan publik, tetapi perlu perbaikan pada waktu pelayanan dan penanganan pengaduan untuk mencapai pelayanan prima.

Sementara itu, penelitian oleh Romi Sismadisar [14] dengan judul "Inovasi Layanan Perizinan Melalui SIPPADU (Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu)" pada tahun 2018, menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif tanpa teori spesifik yang disebutkan secara eksplisit, hasil temuan menekankan SIPPADU sebagai inovasi yang efektif dalam mengintegrasikan layanan perizinan di DPMPTSP Sidoarjo untuk mengatasi birokrasi rumit dan korupsi, didukung oleh desentralisasi pemerintahan serta kebutuhan efisiensi proses, meskipun fokus lebih pada latar belakang masalah daripada analisis mendalam.

Penelitian oleh Cici Malitha Wulandari [15] dengan judul "Efektivitas Penerapan E-Government Melalui Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) di Kabupaten Kuantan Singingi" pada tahun 2019, menggunakan teori pengukuran efektivitas oleh Siagian, hasil temuan menunjukkan bahwa implementasi SIPPADU belum efektif karena hambatan seperti gangguan jaringan, kurangnya pelatihan pegawai, dan minimnya sosialisasi masyarakat, meskipun berpotensi mengurangi pungli dan meningkatkan ketepatan waktu layanan jika ditingkatkan, yang relevan sebagai kajian komparatif dengan konteks Sidoarjo.

Terakhir, penelitian oleh Izzatun Nisak [16] dengan judul "Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo" pada tahun 2024, menggunakan teori efektivitas pelayanan dengan fokus pada pemahaman program, ketepatan target, waktu, pencapaian tujuan, dan perubahan positif, hasil temuan mengindikasikan bahwa SIPPADU efektif dalam transisi dari layanan manual ke digital melalui sosialisasi dan pendampingan, meskipun terdapat hambatan aksesibilitas teknologi yang perlu diatasi untuk optimalisasi pelayanan publik.

Berdasarkan observasi dan temuan penelitian terdahulu terdapat perbedaan yaitu penelitian ini tidak hanya menilai efektivitas SIPPADU dari sisi kinerja pelayanan atau hasil output perizinan semata, tetapi secara khusus menekankan pada analisis faktor keberhasilan SIPPADU melalui pendekatan internal dan eksternal secara terpadu. Penelitian ini mengombinasikan perspektif aparatur pelaksana, pengelola teknis sistem, dan pengguna layanan untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai dinamika implementasi SIPPADU di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo. Oleh sebab itu, perlu dilakukan analisis mendalam mengenai faktor-faktor yang mendukung pelaksanaan SIPPADU untuk mengetahui bagaimana integrasi antara aspek internal dan eksternal berkontribusi terhadap peningkatan mutu layanan publik di DPMPTSP Sidoarjo.

## II. METODE

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan deskripsi untuk menggali lebih dalam mengenai bagaimana efisiensi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) dilaksanakan di Kabupaten Sidoarjo. Menurut Sugiyono (2018), pendekatan kualitatif fokus pada studi fenomena dalam lingkungan asli dengan peneliti sebagai alat utama, sedangkan metode deskriptif digunakan untuk menjelaskan keadaan dengan akurat tanpa niat untuk menggeneralisasi. Tempat penelitian ini dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo, yang merupakan lembaga yang bertugas mengelola SIPPADU. Informan dalam penelitian ini terdiri dari tiga individu, yaitu seorang petugas SIPPADU bernama Pak Aris yang terlibat langsung dalam proses pelayanan perizinan, Pak Dian selaku petugas IT di DPMPTSP yang juga menangani aspek perizinan SIPPADU, dan seorang pelaku UMKM bernama Pak Andri yang memanfaatkan SIPPADU. Mereka berperan dalam memberikan informasi yang mendalam mengenai prosedur, tantangan, serta hasil dari sistem tersebut. Sumber data dalam penelitian ini berasal sebagian besar dari data sekunder, termasuk dokumen dan laporan resmi dari DPMPTSP serta hasil penelitian sebelumnya yang relevan. Moleong (2019) menyatakan bahwa dokumen adalah sumber informasi yang kaya, konsisten, dan terpercaya, sehingga cocok untuk dijadikan bahan analisis utama. Di samping itu, data primer diperoleh secara terbatas melalui wawancara mendalam dengan petugas SIPPADU dan observasi sederhana terhadap proses pelayanan. Untuk menganalisis data, digunakan model interaktif oleh Miles dan Huberman (1992) yang mencakup tahap reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Validitas data diperkuat melalui teknik triangulasi sumber, yang melibatkan perbandingan informasi dari wawancara, dokumen, dan observasi, serta melakukan member check kepada informan untuk memastikan keakuratan data yang diperoleh.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Faktor Internal Pendukung Pelaksanaan SIPPADU

Faktor internal adalah elemen yang berasal dari dalam suatu organisasi yang memengaruhi keberhasilan pelaksanaan program atau sistem pelayanan publik. Elemen ini biasanya berhubungan dengan kualitas sumber daya manusia, keberadaan fasilitas dan infrastruktur, kemampuan organisasi dalam mengelola teknologi, serta dukungan kebijakan internal yang memandu proses pelayanan. Dalam konteks penerapan sistem pelayanan perizinan digital

seperti SIPPADU di DPMPSTSP Kabupaten Sidoarjo, faktor internal memiliki peranan krusial karena menjadi dasar utama dalam menjalankan sistem pelayanan tersebut. Berdasarkan observasi di lapangan, terungkap bahwa pegawai yang bertanggung jawab atas pelayanan perizinan sudah memiliki pemahaman yang baik dalam penggunaan sistem pelayanan berbasis digital. Ini dapat dilihat dari kemampuan mereka dalam memverifikasi data, menginput dokumen, serta mengelola informasi perizinan melalui sistem yang disediakan. Selain itu, organisasi juga telah menyiapkan perangkat teknologi seperti komputer dan akses internet yang mendukung kelancaran pelayanan. Keberadaan fasilitas tersebut membantu mempercepat proses pelayanan dibandingkan dengan metode manual yang digunakan sebelumnya. Namun, dalam pelaksanaan pelayanan, masih terdapat beberapa masalah yang berkaitan dengan faktor internal organisasi. Salah satu masalah yang muncul adalah kurangnya tenaga teknis yang khusus menangani isu teknologi informasi, sehingga jika terjadi gangguan sistem, proses pelayanan bisa terhambat. Selain itu, tidak semua pegawai memiliki tingkat keterampilan teknologi yang sama, sehingga dalam beberapa situasi, penyesuaian diperlukan dalam penggunaan sistem pelayanan digital. Keadaan ini menunjukkan bahwa meskipun secara keseluruhan kesiapan internal organisasi sudah cukup baik, masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan efektivitas pelayanan. Maka dari itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan penguatan dukungan infrastruktur teknologi menjadi hal yang penting agar sistem pelayanan digital bisa berjalan secara maksimal dan memberikan pelayanan publik yang lebih cepat, efisien, dan transparan kepada masyarakat.

Dalam pelaksanaan sistem pelayanan perizinan berbasis digital, kapasitas sumber daya manusia menjadi faktor penting yang menentukan kelancaran implementasi program. Berdasarkan hasil wawancara dengan Pak Aris selaku Analis Kebijakan di DPMPSTSP, beliau menjelaskan bahwa:

*“Pelatihan pegawai dilakukan secara berkala agar kemampuan staf tetap mengikuti perkembangan sistem pelayanan digital. Dengan pelatihan tersebut, proses verifikasi izin umumnya dapat diselesaikan dalam waktu 1–3 hari sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku. Sebagian besar permohonan izin dapat diproses dengan lancar, namun dalam beberapa kasus terdapat keterlambatan karena dokumen yang diajukan oleh pemohon belum lengkap. Kondisi ini menyebabkan proses verifikasi harus ditunda sampai pemohon melengkapi persyaratan yang diperlukan.” (Wawancara, 15 April 2025).*

Temuan tersebut diperkuat oleh pernyataan Pak Dian selaku petugas IT yang menyampaikan:

*“Kami mengikuti pelatihan sistem secara rutin setiap bulan agar mampu menyesuaikan dengan pembaruan aplikasi dan prosedur pelayanan. Pelatihan tersebut membantu mempercepat proses verifikasi izin sehingga mayoritas permohonan dapat diselesaikan dalam waktu 1–3 hari. Namun, kendala yang masih dihadapi adalah keterbatasan jumlah staf IT khusus yang dapat menangani gangguan teknis secara langsung. Ketika terjadi error pada sistem, kami harus menunggu tim teknis yang jumlahnya terbatas sehingga proses penanganan terkadang memerlukan waktu lebih lama.” (Wawancara, 19 November 2025).*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat dianalisis bahwa peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan rutin memberikan dampak positif terhadap efektivitas pelayanan perizinan. Pelatihan tidak hanya meningkatkan pemahaman teknis pegawai terhadap sistem SIPPADU, tetapi juga membantu menjaga konsistensi pelayanan sesuai standar operasional prosedur. Kecepatan penyelesaian izin dalam rentang waktu 1–3 hari menunjukkan bahwa kemampuan pegawai dalam mengoperasikan sistem sudah relatif baik. Namun demikian, keterbatasan jumlah tenaga IT menjadi faktor yang berpotensi memperlambat penanganan masalah teknis ketika terjadi gangguan sistem. Selain itu, kendala dokumen pemohon yang tidak lengkap juga menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan tidak hanya bergantung pada kapasitas pegawai, tetapi juga pada kesiapan pengguna layanan dalam memenuhi persyaratan administrasi. Oleh karena itu, meskipun faktor SDM secara umum telah mendukung implementasi SIPPADU, peningkatan jumlah tenaga teknis serta penguatan sosialisasi kepada masyarakat masih diperlukan untuk meminimalkan hambatan dalam proses pelayanan.

Selain faktor sumber daya manusia, keberhasilan implementasi sistem pelayanan digital juga dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur teknologi yang digunakan dalam proses pelayanan. Dalam hal ini, integrasi sistem antara platform pelayanan daerah dengan sistem nasional menjadi komponen penting dalam mempercepat proses perizinan.

Pak Aris menjelaskan dalam wawancara sebagai berikut:

*“Integrasi antara sistem SIPPADU dengan OSS membantu mempercepat proses verifikasi izin karena data yang dimasukkan dapat langsung terhubung dengan sistem nasional. Hal ini membuat proses administrasi menjadi lebih efisien dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya. Namun demikian, dalam praktiknya masih sering ditemukan kendala validasi data, misalnya nomor KTP yang tidak valid atau data yang tidak sesuai dengan dokumen yang diunggah oleh pemohon. Ketidaksiharian data tersebut menyebabkan proses verifikasi harus diperiksa kembali sehingga memerlukan waktu tambahan sebelum izin dapat diproses lebih lanjut.” (Wawancara, 15 April 2025)*

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa penggunaan teknologi digital melalui integrasi sistem mampu meningkatkan efisiensi pelayanan perizinan. Integrasi data antara sistem daerah dan sistem nasional memungkinkan proses verifikasi dilakukan secara lebih cepat dan terstruktur. Namun demikian, efektivitas teknologi masih dipengaruhi oleh kualitas data yang dimasukkan oleh pengguna layanan. Ketidaksiharian atau kesalahan input data menyebabkan sistem tidak dapat memvalidasi informasi secara otomatis sehingga memerlukan pemeriksaan manual

oleh petugas. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun infrastruktur teknologi telah mendukung percepatan pelayanan, optimalisasi sistem masih memerlukan peningkatan pada mekanisme validasi data serta peningkatan literasi digital masyarakat agar kesalahan input data dapat diminimalkan. Dengan demikian, Keberhasilan penerapan sistem tidak hanya bergantung pada seberapa canggih teknologinya, tetapi juga pada seberapa baik pengguna layanan memanfaatkan teknologi.

Faktor kebijakan internal memiliki peranan signifikan dalam mengatur cara pelaksanaan layanan perizinan agar sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan. Kebijakan internal berfungsi sebagai acuan bagi staf dalam melaksanakan tugas dan memastikan bahwa setiap langkah pelayanan mengikuti prosedur yang ditetapkan.

Pak Aris menyampaikan dalam wawancara:

*“Kebijakan internal terkait pelayanan perizinan sebenarnya sudah diatur dengan cukup jelas. Setiap permohonan izin harus melalui prosedur berjenjang mulai dari proses verifikasi administrasi hingga persetujuan dari instansi teknis terkait. Prosedur ini dibuat untuk memastikan bahwa setiap izin yang diterbitkan telah memenuhi seluruh persyaratan yang berlaku. Namun dalam pelaksanaannya, terkadang terjadi keterlambatan dalam koordinasi dengan OPD teknis yang memiliki kewenangan memberikan rekomendasi atau persetujuan akhir terhadap izin tertentu.”* (Wawancara, 15 April 2025).

Berdasarkan temuan tersebut, dapat dianalisis bahwa keberadaan kebijakan internal telah memberikan kerangka kerja yang jelas dalam pelaksanaan pelayanan perizinan. Prosedur berjenjang yang diterapkan bertujuan untuk menjaga akurasi dan legalitas setiap izin yang diterbitkan. Namun demikian, mekanisme koordinasi antarorganisasi perangkat daerah masih menjadi tantangan dalam implementasi kebijakan tersebut. Keterlambatan koordinasi menunjukkan bahwa seberapa efektif suatu kebijakan tidak hanya ditentukan oleh seberapa jelas aturannya, tetapi juga oleh seberapa baik komunikasi dan kolaborasi antara berbagai lembaga yang ikut serta dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan mekanisme koordinasi lintas OPD menjadi langkah penting untuk meminimalkan keterlambatan dan memastikan proses pelayanan perizinan bisa beroperasi dengan lebih baik dan lebih efisien.

Menurut temuan penelitian, elemen-elemen dari dalam yang membantu implementasi SIPPADU di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo terdiri dari kualitas sumber daya manusia, teknologi yang memadai, serta kebijakan internal organisasi yang mengatur prosedur pelayanan. Penelitian ini menemukan bahwa pelatihan rutin bagi pegawai dapat meningkatkan keterampilan aparatur dalam mengoperasikan sistem pelayanan digital, sehingga proses verifikasi perizinan dapat dilakukan secara cepat. Selain itu, adanya SOP yang jelas dan prosedur pelayanan yang terstruktur juga berkontribusi pada konsistensi pelayanan perizinan.

**Table 2. Faktor Internal yang Mempengaruhi Pelaksanaan SIPPADU**

<b>Faktor Internal</b>	<b>Deskripsi Temuan Lapangan (2025)</b>	<b>Hambatan Utama &amp; Data Spesifik</b>
SDM	Petugas terlatih; puas dengan pelatihan. Wawancara: “Pelatihan bulanan membantu efisiensi” (Aris, 2025).	Kurangnya staf khusus IT.
Infrastruktur Teknologi	Uptime : e-Formulir efektif. Observasi: Proses online lancar.	Error validasi data laporan DPMPTSP 2024.
Kebijakan Internal	SOP berjenjang; izin tepat waktu.	Koordinasi lintas OPD lambat.

*Sumber: Wawancara, Observasi Peneliti, Laporan DPMPTSP (2025)*

Berdasarkan Tabel 2, menunjukkan bahwa elemen-elemen internal yang mendukung suksesnya SIPPADU di DPMPTSP Sidoarjo terdiri dari tiga bagian inti : sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, dan kebijakan internal. Dari aspek sumber daya manusia, petugas dinilai memiliki kompetensi yang memadai berkat pelatihan yang rutin dilakukan, yang mempercepat proses pelayanan. Namun, kurangnya staf IT yang khusus masih menjadi kendala. Dalam hal infrastruktur teknologi, sistem e-Formulir berfungsi dengan baik dan integrasi dengan OSS mempercepat proses, meskipun masih menghadapi masalah seperti kesalahan dalam validasi data. Sedangkan dari segi kebijakan internal, adanya SOP yang jelas dan prosedur yang berjenjang telah membantu penyelesaian izin tepat waktu, meskipun seringkali koordinasi antara OPD menyebabkan penundaan. Secara keseluruhan, unsur-unsur internal memberikan dampak positif bagi keberhasilan SIPPADU, namun masih memerlukan perbaikan, terutama di bidang teknis dan kolaborasi antar instansi.

Hasil dari studi ini sejalan dengan penelitian yang dikerjakan oleh Oktariyanda dan Achmadja (2023) yang mengungkapkan bahwa suksesnya penerapan inovasi dalam pelayanan publik melalui SIPPADU 2.0 dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam mengelola inovasi, termasuk kompetensi aparatur dan kesiapan sistem pelayanan digital. Penelitian tersebut menegaskan bahwa kemampuan aparatur dalam menggunakan teknologi pelayanan merupakan faktor penting yang mendukung keberhasilan inovasi dalam pelayanan publik. Dengan demikian, aspek sumber daya manusia dalam penelitian ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kompetensi aparatur adalah elemen kunci dalam keberhasilan penerapan sistem pelayanan digital.

Selanjutnya, hasil dari studi ini juga mirip dengan yang ditemukan oleh Nisak (2024) yang menyebutkan bahwa implementasi SIPPADU di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo berlangsung efektif berkat sosialisasi dan pendampingan kepada pegawai serta pengguna layanan selama transisi dari sistem manual ke digital. Namun, penelitian tersebut juga mengidentifikasi adanya hambatan dalam akses teknologi yang mempengaruhi efektivitas pelayanan. Hal ini konsisten dengan temuan dari penelitian ini yang mengungkapkan bahwa meskipun infrastruktur teknologi telah terintegrasi dengan sistem OSS dan dapat mempercepat pelayanan, masih terdapat kendala teknis seperti kesalahan dalam validasi data dan jumlah tenaga IT yang terbatas untuk menangani masalah teknis sistem.

Meskipun begitu, penelitian ini juga menunjukkan adanya perbedaan dengan beberapa penelitian sebelumnya. Penelitian Ardianty (2016) menekankan bahwa kualitas pelayanan perizinan lebih ditentukan oleh dimensi layanan seperti keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan elemen nyata. Sementara itu, penelitian ini lebih fokus pada faktor internal organisasi yang berkaitan dengan kesiapan institusi dalam mengelola sistem pelayanan digital, seperti kemampuan aparatur, kesiapan teknologi, dan kebijakan internal. Perbedaan ini menunjukkan bahwa penelitian ini memberikan pandangan yang lebih komprehensif dengan mengkaji implementasi SIPPADU tidak hanya dari sisi kualitas pelayanan, tetapi juga dari sisi kesiapan organisasi dalam melaksanakan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi. Selain itu juga, Temuan ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Ilmi Usrotin Choiriyah (2024) yang mengungkapkan bahwa suksesnya penerapan sistem layanan yang didasarkan pada teknologi informasi sangat bergantung pada kesiapan tenaga kerja dan kemampuan pegawai dalam beradaptasi dengan sistem layanan digital. Hasil riset ini menunjukkan bahwa kemampuan sumber daya manusia merupakan salah satu elemen penting yang membantu pelaksanaan sistem layanan perizinan yang berbasis digital. Pegawai yang terampil dalam menggunakan sistem teknologi informasi dapat memberikan layanan yang lebih cepat dan efisien kepada masyarakat.

Dengan demikian, kita dapat menyimpulkan bahwa faktor internal organisasi sangat berperan penting dalam mendukung keberhasilan implementasi SIPPADU. Kemampuan aparatur, dukungan infrastruktur teknologi, dan kebijakan internal organisasi merupakan dasar utama untuk memastikan sistem pelayanan digital dapat berfungsi secara efektif. Meski demikian, temuan penelitian ini juga menunjukkan perlunya peningkatan kapasitas teknis organisasi, terutama dalam penambahan tenaga IT dan penguatan sistem teknologi agar pelaksanaan pelayanan digital dapat berjalan lebih efisien.

## **B. Faktor Eksternal Pendukung pelaksanaan SIPPADU**

Faktor Eksternal adalah komponen yang muncul dari luar organisasi yang dapat memengaruhi suksesnya suatu sistem layanan publik. Komponen ini biasanya berkaitan dengan situasi sosial, tingkat pengetahuan masyarakat tentang teknologi, dukungan dari institusi lain, serta peraturan yang mengatur pelaksanaan layanan. Dalam implementasi sistem pelayanan perizinan berbasis digital seperti SIPPADU di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo, faktor eksternal memiliki pengaruh yang besar, karena keberhasilan sistem digital tidak hanya tergantung pada kesiapan organisasi tetapi juga pada kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut. Dari hasil penelitian di lapangan, diketahui bahwa sebagian masyarakat telah mampu mengakses layanan perizinan secara daring melalui sistem yang tersedia. Hal ini terutama terlihat pada orang-orang yang sudah akrab dengan teknologi digital dalam aktivitas sehari-hari, seperti pelaku usaha dan generasi yang aktif. Kemudahan untuk mengakses layanan secara daring memberikan keuntungan bagi masyarakat, karena mereka tidak perlu pergi ke kantor pelayanan untuk mengurus izin.

Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih ada beberapa tantangan yang berkaitan dengan faktor eksternal. Salah satu masalah yang kerap timbul adalah adanya masyarakat yang belum memahami cara menggunakan sistem pelayanan digital, terutama di kalangan individu yang kurang familiar dengan teknologi informasi. Situasi ini mengakibatkan sebagian masyarakat masih membutuhkan bantuan dari petugas pelayanan saat mengajukan perizinan. Di samping itu, faktor koneksi internet juga bisa mempengaruhi kelancaran proses pelayanan, terutama jika ada gangguan koneksi yang dapat menghambat pengiriman data atau dokumen secara online. Oleh karena itu, selain meningkatkan kesiapan internal organisasi, penting juga untuk memperhatikan faktor eksternal seperti peningkatan literasi digital masyarakat dan dukungan infrastruktur jaringan yang memadai. Dengan adanya dukungan ini, pelaksanaan sistem pelayanan berbasis digital diharapkan dapat berjalan lebih efisien dan memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mengakses layanan perizinan.

Dukungan dari stakeholder menjadi faktor eksternal penting dalam keberhasilan implementasi sistem pelayanan perizinan berbasis digital. Kerja sama antara DPMPTSP dengan organisasi perangkat daerah (OPD) teknis berperan dalam memastikan proses verifikasi dan penerbitan izin dapat berjalan sejalan dengan aturan yang telah ditentukan. Menurut hasil bincang-bincang dengan Bapak Aris yang berperan sebagai Analis Kebijakan di DPMPTSP, beliau menjelaskan bahwa:

*“Kolaborasi dengan OPD teknis sebenarnya sudah berjalan cukup baik, terutama dalam proses verifikasi dokumen perizinan yang membutuhkan rekomendasi dari instansi terkait. Dengan adanya kerja sama tersebut, proses pelayanan perizinan dapat dilakukan lebih cepat karena masing-masing instansi memiliki peran yang jelas dalam tahapan prosesnya. Namun demikian, dalam beberapa situasi koordinasi masih membutuhkan waktu tambahan,*

*terutama ketika dokumen yang diajukan perlu dilakukan pemeriksaan lebih lanjut oleh OPD teknis yang berwenang.” (Wawancara, 15 April 2025)*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat dianalisis bahwa kolaborasi antarinstansi menjadi faktor yang sangat menentukan dalam efektivitas pelayanan perizinan. Sistem pelayanan digital seperti SIPPADU tidak hanya bergantung pada satu instansi, tetapi memerlukan dukungan dari berbagai OPD yang memiliki kewenangan teknis dalam memberikan rekomendasi atau persetujuan terhadap jenis izin tertentu. Kerja sama yang baik dapat mempercepat proses verifikasi karena setiap instansi dapat menjalankan fungsinya secara terkoordinasi. Namun demikian, adanya keterlambatan koordinasi menunjukkan bahwa mekanisme komunikasi antarinstansi masih memerlukan penguatan. Hal ini dapat disebabkan oleh perbedaan prosedur kerja, beban kerja masing-masing instansi, maupun keterbatasan sumber daya yang ada. Maka dari itu, peningkatan efektivitas koordinasi dan integrasi sistem antarinstansi menjadi langkah penting untuk memastikan bahwa proses pelayanan perizinan dapat berjalan secara lebih cepat, efisien, dan terintegrasi.

Selain dukungan stakeholder, tingkat penerimaan dan penggunaan layanan oleh masyarakat juga menjadi faktor eksternal yang mempengaruhi keberhasilan implementasi sistem pelayanan digital. Tingkat adopsi masyarakat terhadap layanan berbasis teknologi sangat dipengaruhi oleh kemampuan pengguna dalam memahami dan memanfaatkan sistem yang tersedia.

Pak Aris menjelaskan dalam wawancara sebagai berikut:

*“Kami melakukan sosialisasi layanan SIPPADU melalui berbagai media, salah satunya melalui Instagram yang cukup efektif untuk menjangkau generasi muda yang sudah terbiasa menggunakan teknologi digital. Melalui media tersebut, informasi mengenai prosedur perizinan dapat disampaikan dengan cepat dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Namun demikian, pendekatan ini belum sepenuhnya efektif untuk menjangkau kelompok masyarakat tertentu seperti lansia dan pelaku UMKM tradisional yang masih kurang familiar dengan penggunaan teknologi digital.” (Wawancara, 15 April 2025)*

Berdasarkan temuan tersebut, dapat dianalisis bahwa tingkat adopsi masyarakat terhadap layanan digital menunjukkan adanya kesenjangan dalam kemampuan literasi teknologi. Kelompok masyarakat yang sudah terbiasa menggunakan teknologi digital cenderung lebih mudah memanfaatkan layanan SIPPADU karena mereka dapat memahami prosedur dan mekanisme pengajuan izin secara mandiri melalui sistem online. Sebaliknya, kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi mengalami kesulitan dalam mengakses layanan tersebut. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi dalam pelayanan publik tidak hanya tergantung pada adanya teknologi, tetapi juga pada persiapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, selain sosialisasi melalui media digital, diperlukan juga strategi pendekatan lain seperti pendampingan langsung atau program edukasi digital bagi kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan literasi teknologi agar akses pelayanan dapat lebih merata.

Keberhasilan implementasi sistem pelayanan perizinan digital juga dipengaruhi oleh adanya regulasi yang memberikan dasar hukum dan arah kebijakan bagi pelaksanaan program. Regulasi tersebut menjadi pedoman bagi instansi pemerintah dalam menjalankan pelayanan sekaligus memberikan kepastian hukum bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dalam wawancara, Pak Aris menyampaikan:

*“Landasan hukum terkait pelayanan perizinan berbasis risiko sebenarnya sudah sangat jelas. Pemerintah telah Menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 sebagai landasan untuk penyelenggaraan perizinan usaha yang berfokus pada risiko. Ketentuan ini sangat bermanfaat karena menawarkan struktur yang jelas untuk lembaga pemerintah dalam mengelola perizinan dan memberikan kepastian hukum bagi para pelaku usaha.” (Wawancara, 15 April 2025)*

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa keberadaan regulasi yang jelas menjadi faktor pendukung penting dalam implementasi sistem pelayanan perizinan. Regulasi memberikan legitimasi terhadap pelaksanaan program sekaligus memastikan bahwa Setiap langkah dalam memberikan layanan dilakukan berdasarkan peraturan yang ada. Dengan adanya sistem perizinan berbasis risiko, proses pengurusan izin dapat dilakukan secara lebih efisien karena tingkat pengawasan disesuaikan dengan tingkat risiko kegiatan usaha. Namun demikian, implementasi regulasi juga memerlukan pemahaman yang baik dari aparat pemerintah maupun masyarakat agar kebijakan tersebut dapat dijalankan secara optimal. Oleh karena itu, selain keberadaan regulasi yang kuat, diperlukan juga upaya sosialisasi dan penyesuaian prosedur pelayanan agar kebijakan yang telah ditetapkan dapat diterapkan secara efektif dalam praktik pelayanan publik.

Faktor eksternal lainnya yang menunjukkan keberhasilan implementasi SIPPADU adalah pengaruh ekonomi yang dialami oleh masyarakat, terutama bagi para pelaku usaha mikro dan kecil. Kemudahan dalam memperoleh legalitas usaha melalui sistem digital dapat membantu pelaku usaha untuk meningkatkan akses terhadap pasar maupun sumber pembiayaan.

Pak Aris menjelaskan dalam wawancara:

*“SIPPADU memberikan kemudahan bagi pelaku UMKM dalam mengurus legalitas usaha mereka. Dengan sistem ini, proses perizinan menjadi lebih sederhana dan tidak memerlukan kunjungan langsung ke kantor pelayanan.”*

*Legalitas usaha yang diperoleh melalui sistem tersebut juga membantu pelaku usaha dalam mengakses peluang pasar yang lebih luas serta memperoleh dukungan pembiayaan dari lembaga keuangan.” (Wawancara, 15 April 2025)*

Hal tersebut juga diperkuat oleh pengalaman pengguna layanan, Pak Andri, yang menyampaikan:

*“Saya mengurus izin usaha melalui SIPPADU dan prosesnya cukup cepat karena tidak wajib datang langsung ke kantor. Semua pengajuan bisa dilakukan secara daring. Tantangan yang saya alami hanya pada saat mengunggah dokumen karena ukuran file harus disesuaikan dengan ketentuan sistem. Namun setelah memahami langkah-langkahnya, proses pengajuan izin dapat selesai dalam beberapa hari.” (Wawancara, 22 November 2025)*

Berdasarkan temuan tersebut, dapat dianalisis bahwa implementasi SIPPADU memberikan dampak positif terhadap aktivitas ekonomi masyarakat, khususnya bagi pelaku usaha yang membutuhkan legalitas usaha secara cepat dan efisien. Kemudahan akses layanan perizinan memungkinkan pelaku usaha untuk memperoleh dokumen legal secara lebih praktis sehingga dapat meningkatkan kepercayaan pasar dan mempermudah akses terhadap sumber pembiayaan. Namun demikian, masih terdapat kendala teknis yang dialami oleh sebagian pengguna layanan, seperti keterbatasan dalam memahami prosedur unggah dokumen atau penyesuaian format file. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem telah memberikan kemudahan secara administratif, peningkatan kualitas panduan penggunaan sistem masih diperlukan agar masyarakat dapat memanfaatkan layanan secara lebih optimal

**Tabel 3. Faktor Eksternal yang Mempengaruhi Pelaksanaan SIPPADU**

<b>Faktor Eksternal</b>	<b>Deskripsi Temuan Lapangan (2025)</b>	<b>Hambatan Utama &amp; Data Spesifik</b>
Dukungan Stakeholder	Integrasi OPD baik; sosialisasi media sosial efektif. Wawancara: “Media sosial tingkatkan permohonan” (Aris, 2025).	Koordinasi lintas instansi lambat.
Adopsi Masyarakat	Wawancara : Sosialisasi webinar membantu.	Rendahnya literasi digital
Regulasi Nasional	PP 5/2021 dukung OSS; 2.500 NIB.	Adaptasi regulasi baru oleh UMKM.
Dampak Ekonomi	PAD >Rp25 miliar; investasi UMKM naik.	Fluktuasi pandemi (turun 25%, 2020).

*Sumber: Wawancara, Observasi Peneliti, Laporan DPMPTSP (2025)*

Berdasarkan Tabel 3, bahwa faktor eksternal yang mempengaruhi keberhasilan SIPPADU mencakup dukungan dari para pemangku kepentingan, penerimaan masyarakat, peraturan nasional, dan efek ekonomi. Dukungan dari pemangku kepentingan terlihat melalui kerjasama OPD dan penyuluhan melalui platform media sosial, walaupun terkadang pengaturan antar instansi berlangsung lambat. Tingkat penerimaan masyarakat cukup baik, terutama di kalangan anak muda berkat kampanye digital, tapi rendahnya kemampuan literasi digital di kelompok lansia dan UMKM tradisional masih menjadi hambatan. Dari segi peraturan, adanya PP No. 5 Tahun 2021 menjadi dasar hukum yang memperkuat implementasi OSS dan SIPPADU. Di sisi ekonomi, SIPPADU telah berkontribusi dalam peningkatan PAD daerah serta memicu pertumbuhan UMKM, meskipun sempat terpengaruh oleh pandemi pada tahun 2020. Dengan demikian, faktor eksternal menunjukkan bahwa kesuksesan SIPPADU didukung oleh regulasi dan pemangku kepentingan, Kondisi tersebut tetap memberikan efek positif bagi pertumbuhan ekonomi, walaupun masih menghadapi hambatan dalam pemahaman digital dan sinkronisasi antar lembaga.

Selain faktor-faktor yang berasal dari dalam, Studi ini mengungkapkan bahwa keberhasilan penerapan SIPPADU turut ditentukan oleh beragam unsur eksternal dari lingkungan di luar organisasi. Unsur-unsur tersebut mencakup dukungan dari pemangku kepentingan, penerimaan masyarakat terhadap layanan berbasis digital, regulasi dari pemerintah pusat, serta dampak ekonomi yang timbul akibat penerapan sistem perizinan secara elektronik.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dukungan dari instansi terkait, seperti melalui koordinasi bersama OPD teknis dan adanya regulasi nasional, merupakan faktor penting yang mendukung kesuksesan penerapan SIPPADU. Selain itu, penerimaan masyarakat terhadap sistem layanan digital juga cukup positif, terutama di kalangan generasi muda dan pelaku bisnis yang sudah terbiasa dengan teknologi digital. Namun, masih ada tantangan yang muncul akibat rendahnya literasi digital di beberapa kelompok masyarakat tertentu, seperti lansia dan pelaku UMKM tradisional. Temuan penelitian ini mendukung hasil kajian Wulandari (2019) yang menyatakan bahwa pelaksanaan sistem pelayanan perizinan yang berbasis elektronik sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal, termasuk kesiapan masyarakat dalam menggunakan teknologi serta dukungan infrastruktur jaringan. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa kurangnya pemahaman masyarakat mengenai sistem digital dapat menghambat efektivitas layanan berbasis *e-government*.

Di sisi lain, hasil penelitian ini juga selaras dengan penelitian oleh Nisak (2024) yang menunjukkan bahwa tingkat literasi digital dalam masyarakat menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan penerapan layanan berbasis teknologi.

Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa meskipun implementasi sistem digital dapat meningkatkan efisiensi pelayanan publik, keberhasilannya tetap dipengaruhi oleh tingkat literasi dan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan tersebut. Lebih lanjut, penelitian ini juga menguatkan hasil kajian Romi Sismadisar (2018) yang menyatakan bahwa inovasi pelayanan melalui SIPPADU berkontribusi dalam menyederhanakan birokrasi serta meningkatkan transparansi dalam proses perizinan. Hal ini tercermin dari manfaat yang dirasakan masyarakat, khususnya pelaku UMKM, dalam memperoleh legalitas usaha secara lebih mudah melalui layanan berbasis digital. Dengan demikian, elemen eksternal memainkan peran yang penting dalam mendukung keberhasilan penerapan SIPPADU. Dukungan dalam bentuk regulasi pemerintah, kerjasama antar lembaga, serta tingkat penerimaan masyarakat terhadap layanan digital merupakan elemen kunci yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik yang berbasis teknologi.

## VII. SIMPULAN

Hasil dan pembahasan mengenai Analisis Faktor Pendukung Pelaksanaan SIPPADU dalam pelayanan publik di DPMPTSP Sidoarjo menghasilkan beberapa kesimpulan. Pertama, dari segi faktor internal, keberhasilan SIPPADU ditentukan oleh kualitas SDM, infrastruktur teknologi, dan kebijakan dalam organisasi. Peningkatan kemampuan pegawai melalui program pelatihan yang berkelanjutan terbukti mampu mempercepat proses verifikasi dan pelayanan perizinan. Dukungan infrastruktur teknologi yang terhubung dengan OSS juga berkontribusi pada efisiensi layanan, meskipun masih ada tantangan seperti kekurangan tenaga IT dan kesalahan dalam validasi data. Di samping itu, penerapan SOP yang terarah membantu menjaga konsistensi dalam pelayanan, walaupun koordinasi antar OPD masih butuh perbaikan. Kedua, dari faktor eksternal, keberhasilan SIPPADU dipengaruhi oleh dukungan dari regulasi nasional, kerjasama dengan pemangku kepentingan, seberapa besar masyarakat mengadopsi sistem ini, dan dampak ekonomis yang ditimbulkan. Penguatan regulasi melalui PP No. 5 Tahun 2021 yang berkaitan dengan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko semakin memperjelas dasar hukum dan mempercepat proses perizinan. Strategi sosialisasi menggunakan media sosial dan program jemput bola terbukti berhasil meningkatkan partisipasi masyarakat, terutama di kalangan generasi muda serta pengusaha baru. Namun, masih terdapat tantangan seperti rendahnya literasi digital di kalangan lansia dan beberapa UMKM tradisional yang perlu diatasi agar distribusi layanan dapat merata. Secara keseluruhan, penelitian ini menekankan bahwa keberhasilan pelayanan publik berbasis digital seperti SIPPADU tidak hanya bergantung pada kesiapan internal organisasi dan teknologi yang canggih, tetapi juga pada dukungan regulasi dan kemampuan masyarakat dalam mengadopsi sistem digital. Jadi, perkuatan kapasitas teknis, perbaikan sistem validasi, peningkatan kerjasama antar instansi, serta perluasan pendidikan digital kepada masyarakat merupakan langkah penting untuk memastikan keberlanjutan dan distribusi manfaat SIPPADU di Kabupaten Sidoarjo.

## 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.
- [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%20Penelitian%20Kualitatif.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.

**Conflict of Interest Statement:**

*The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.*