

**EFEKTIVITAS APLIKASI SI-IZOL DALAM PENINGKATAN PELAYANAN
PERIZINAN
(Studi Kasus Pada Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu Kota Malang)**

Unguria Virgasih¹, Slamet Muchsin², Hirshi Anadza³

*Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang
Jl. MT Haryono No. 193, Malang, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur 65144,
Indonesia*

Email: virgasihunguria25@gmail.com

ABSTRAK

Penyelenggaraan pelayanan publik berbasis elektronik, yang lebih dikenal sebagai e-government. Layanan tersebut suatu bentuk pemanfaatan teknologi informasi. Di Indonesia, e-government muncul pada tahun 2001 melalui Instruksi Presiden, Instruksi tersebut mewajibkan para aparatur pemerintah untuk memanfaatkan teknologi guna menunjang implementasi good governance dan memperkuat sistem demokrasi. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki sejauh mana efektivitas aplikasi Si-Izol dalam meningkatkan pelayanan perizinan di Kantor DisnakerPMPTSP Kota Malang. Selain itu, penelitian ini akan menganalisis faktor penghambat dan pendukung yang berpengaruh terhadap peningkatan layanan perizinan di instansi tersebut. Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif dan rinci mengenai situasi di lapangan dengan menyeluruh. Temuan penelitian menunjukkan Efektivitas aplikasi Si-Izol di Kantor Disnaker-PMPTSP Kantor Malang dalam ketepatan sasaran program sudah sangat tepat diberikan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat, harus lebih mengsosialisasikan program melalui social media atau secara langsung, pemantauan program juga sudah dilaksanakan atau dilakukan secara berkala oleh pemerintah. Faktor pendukungnya yaitu sarana dan prasarana yang memadai, sumber daya manusia, dan manajemennya. Faktor penghambatnya yaitu kurangnya pemahaman terhadap teknologi dan belum adanya pengembangan software.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Publik, Pelayanan Perizinan

Pendahuluan

Perkembangan Revolusi Industri memiliki potensi untuk mengubah gaya hidup manusia, termasuk dalam hal interaksi sosial dan cara kerja, dari yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi serba digital. Dalam konteks ini, terbuka peluang yang luas bagi Indonesia dan lembaga pemerintahan di negara tersebut untuk berinovasi dalam menjalankan tugas dan fungsi mereka. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi akan mempercepat *e-governance* dalam melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan, termasuk pelayanan publik berbasis teknologi.

Pada upaya peningkatan pelaksanaan pelayanan publik berbasis teknologi informasi, yang dikenal dengan istilah *e-government*, Indonesia memperkenalkannya pada tahun 2001 melalui Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 mengenai Telematika. Instruksi tersebut mewajibkan para aparatur pemerintah untuk memanfaatkan teknologi telematika guna menunjang praktik *good governance* dan sistem demokrasi. Selanjutnya, Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 terkait

Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government, menggambarkan *e-government* sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam sistem manajemen dan proses kerja elektronik di bidang pemerintahan pusat ataupun daerah, dengan tujuan supaya layanan public bisa didapat dengan mudah dan terjangkau oleh warga, serta meningkatkan kinerja pemerintah dengan lebih efektif, efisien, dan cepat.

Dalam menjalankan peran pentingnya sebagai pelayan masyarakat, pemerintah dituntut selalu berupaya melakukan peningkatan kualitas layanannya. Upaya pemberian pelayanan publik ini meliputi berbagai bidang seperti kesehatan, perizinan, pendidikan dan lainnya. Sinambela (2006:5) menyatakan bahwa layanan publik ialah setiap program yang dilaksanakan oleh pemerintah pada beberapa individu atau kelompok, dengan tujuan memberikan manfaat pada suatu kelompok atau kesatuan, dan menghasilkan keputusan yang tidak selalu berbentuk produk.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2005:4-5) layanan public bisa diartikan sebagai semua jenis

layanan, termasuk barang dan jasa publik, yang menjadi tanggungjawab dan diselenggarakan oleh lembaga pemerintah dan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Tujuan utama dari layanan publik ini untuk menjawab keperluan warga dan menjalankan ketentuan peraturan perundang-undangan yang ada.

layanan publik memegang peranan penting sebagai elemen utama dalam hubungan antara warga dan pemerintah, dikarenakan bertindak sebagai pelaksana dan aplikasi kebijakan birokrasi di lapangan. Dalam konsep pengimplementasian negara, layanan publik dianggap sebagai salah satu prinsip umum dalam melaksanakan tugas negara yang fokusnya pada kepentingan umum. Prinsip ini telah diatur dalam ketentuan MPR RI No. IX Tahun 1998 dan lebih lanjut dijabarkan dalam Undang-Undang No. 28 Tahun 1999 terkait Pemerintahan yang jujur bebas dari korupsi, Konspirasi, dan nepotisme.

Berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 mengenai Pemda, dijelaskan bahwa prioritas utama pemerintah yaitu melindungi, memberikan pelayanan, memberdayakan, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah memainkan peran ganda sebagai fasilitator dan regulator, dengan tujuan memberikan layanan yang demokratis kepada masyarakat. Dalam menjalankan fungsinya, pemerintah harus memenuhi aspirasi dan kebutuhan masyarakat, dengan mengedepankan asas tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance). Salah satu aspek pusat perhatian penduduk ialah pelayanan publik di bidang administrasi pemerintahan, terutama terkait layanan perizinan usaha dan penanaman modal. Bagian ini memiliki peran penting dalam aktivitas perekonomian dan memiliki dampak langsung pada kemakmuran masyarakat.

DPMPTSP di Kota Malang merupakan salah satu lembaga pemerintah yang bertanggung jawab atas pengelolaan perizinan usaha. Tugas utama DPMPTSP Kota Malang adalah memberikan pelayanan publik bagi penduduk dalam bentuk layanan izin usaha. Sebagai Organisasi Perangkat Daerah, DPMPTSP bertugas dan bertanggung jawab dalam mengelola bidang perizinan secara terpadu dengan menerapkan asas kordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan, dan kepastian. Pembentukan DPMPTSP Kota Malang sesuai Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2008 mengenai Pembentukan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, yang hingga kini masih berlaku dan berfungsi.

Berdasarkan hasil observasi selama penelitian, masyarakat sering mengeluhkan tentang kurangnya petunjuk yang jelas terkait proses pelayanan perizinan. Masyarakat merasa tidak mengetahui dengan pasti syarat dan aturan yang harus dipenuhi untuk mengurus perizinan, sehingga membuat proses pelayanan menjadi tidak efektif. Pengurusan perizinan terlihat rumit dan melibatkan proses

birokrasi yang panjang, dimana masyarakat harus hadir secara fisik ke dinas terkait. Situasi ini menyebabkan pelayanan perizinan di Kantor DisnakerPMPTSP Kota Malang terkesan rumit dan membutuhkan durasi waktu lama. Oleh sebab itu, perlu dilakukan perbaikan dalam pelayanan perizinan agar dapat memberi layanan publik yang maksimal terhadap masyarakat.

DisnakerPMPTSP Kota Malang telah meluncurkan inovasi terbaru sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan perizinan, yaitu program aplikasi Sistem Informasi Perizinan Online (Si-Izol). Program ini merupakan implementasi dari E-Government dan bertujuan untuk menyediakan sistem monitoring dan pelayanan perizinan secara online. Melalui aplikasi Si-Izol, masyarakat dapat mengakses jenis pelayanan publik terkait perizinan secara daring. Tujuan utama dari program aplikasi Si-Izol yakni untuk membantu peningkatan mutu layanan public di DisnakerPMPTSP Kota Malang.

Pada tahun 2020, DisnakerPMPTSP Kota Malang memperkenalkan aplikasi terbaru bernama Si-Izol sebagai upaya inovatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dibandingkan dengan metode manual sebelumnya, aplikasi Si-Izol menyajikan berbagai fitur pelayanan yang lebih sederhana dan efisien. Harapannya aplikasi ini bisa mencukupi keperluan masyarakat dengan memberikan akses yang mudah dan cepat dalam mengakses informasi serta mengajukan permohonan perizinan. Masyarakat dapat mengakses aplikasi Si-Izol melalui website resmi yang telah disediakan.

Aplikasi Si-Izol memiliki beberapa keunggulan yang dapat dinikmati oleh pemohon dalam mengurus perizinan dibandingkan dengan menghadap langsung ke Kantor DisnakerPMPTSP Kota Malang. Salah satunya ialah pemohon hanya perlu melakukan pendaftaran kemudian mengunggah berkas atau dokumen yang dibutuhkan melalui aplikasi secara online. Keunggulan tersebut memberikan kemudahan bagi pemohon karena tidak perlu mengunjungi kantor fisik dan menghabiskan waktu dalam antrian untuk mengurus surat perizinan.

Dalam menilai keberhasilan suatu layanan, efektivitas merupakan hal yang krusial. Efektivitas mencerminkan kemampuan organisasi dalam meraih sasaran yang sudah ditentukan, dalam kurun waktu yang singkat ataupun lama. Untuk mengukur tingkat efektivitas, diperlukan evaluasi terhadap capaian sasaran yang sudah ditentukan. Pendekatan efektivitas menjadi standar untuk menilai kesuksesan organisasi dalam tercapainya tujuan yang sudah ditentukan.

Aplikasi Si-Izol akan dianggap sukses atau efektif apabila berhasil mencapai target yang sudah ditentukan. Namun, dalam proses implementasinya, terdapat beberapa permasalahan yang perlu diperhatikan. Saat ini, masih ada sebagian masyarakat di Kota Malang yang belum sepenuhnya

mengenal dan memahami aplikasi tersebut, sehingga mereka masih mengandalkan pelayanan perizinan dengan cara datang langsung ke Kantor Disnaker. Selain itu, terdapat beberapa kendala dalam mengajukan permohonan melalui aplikasi ini. Terdapat beberapa masalah sering ditemui diantaranya; kurangnya pengetahuan teknologi oleh masyarakat mengenai cara mengoperasikan Si-Izol, serta kurangnya petunjuk yang jelas mengenai cara mengunggah dokumen atau berkas yang dibutuhkan. Masalah lain yang sering muncul adalah adanya gangguan atau eror saat mengakses aplikasi melalui web Si-Izol, yang tentunya dapat menghambat pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap aplikasi ini guna melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitasnya.

Mengetahui adanya konflik yang muncul, peneliti terdorong untuk mengkaji efektivitas program aplikasi Si-Izol sebagai langkah untuk meningkatkan pelayanan perizinan. Oleh sebab itu, peneliti berniat untuk menjalankan penelitian skripsi dengan judul "Evaluasi Efektivitas Aplikasi Si-Izol dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan di Kantor Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal, dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang."

Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas program aplikasi *Si-Izol* di Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Malang dalam upaya meningkatkan pelayanan perizinan?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan perizinan dengan menggunakan aplikasi *Si-Izol*?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui, menganalisis serta menggambarkan efektivitas program aplikasi Sistem Informasi Perizinan online (*Si-Izol*) dalam upaya meningkatkan pelayanan perizinan di Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung dalam aplikasi *Si-Izol*.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis
 - a. Adanya penelitian ini dapat memberikan informasi terkait aplikasi Sistem Informasi Perizinan Online (*Si-Izol*) di DPMPTSP Kota Malang.
 - b. Diharapkan penelitian ini bisa memberikan informasi dan membantu meningkatkan efektivitas dan meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Malang.
2. Manfaat Teoritis
 - a. Diharapkan bisa memberikan pemikiran bagi

- a. pengembangan penelitian selanjutnya dengan menjadikan referensi bagi penelitian yang memiliki kesamaan variabel penelitian.
- b. Diharapkan bisa menambahkan wawasan yang dapat digunakan pada penulisan karya ilmiah di bidang Ilmu Administrasi.
- c. Sebagai bentuk pengimplementasian ilmu yang didapat di perkuliahan.

Tinjauan Pustaka **Pelayanan Publik**

Efektivitas merupakan indikator keberhasilan tercapainya tujuan organisasi untuk mencapai sasarannya. Jika suatu organisasi sukses mencapai tujuannya, maka dapat dikatakan bahwa organisasi tersebut terlaksana dengan baik. Efektivitas dapat diukur dengan melihat dampak atau akibat dari hasil atau keluaran program dalam pencapaian tujuan yang sudah ditentukan. Semakin banyak hasil yang diraih melalui capaian tujuan dan sasaran yang telah direncanakan, maka semakin efektif tahapan kerja dari suatu unit organisasi (Mardiasmo, 2017). Efektivitas juga menunjukkan tingkat kesuksesan dalam mencapai sasaran yang sudah ditentukan. Jika program semakin mendekati sasaran yang ditentukan, hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat efektivitasnya semakin tinggi.

Efektivitas

Menurut Budiani (2007:53) dalam penelitian oleh Khadafi dan Mutiarin (2017), terdapat beberapa indikator untuk mengukur keberhasilan suatu program, diantaranya:

1. Ketepatan Sasaran Program : Indikator ini mengukur sejauh mana peserta program sesuai dengan sasaran yang sudah direncanakan.
2. Sosialisasi Program : Indikator ini menilai keterampilan pelaksana program dalam melaksanakan sosialisasi, sehingga informasi tentang penyelenggaraan program bisa sampai kepada warga secara umum dan peserta program secara khusus.
3. Pencapaian tujuan Program : Indikator ini mengukur sejauh mana hasil penyelenggaraan program sesuai dengan tujuan yang sudah ditentukan.
4. Pemantauan Program : Indikator ini mencakup kegiatan yang diselenggarakan sesudah pelaksanaan program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.

Perizinan

Dalam KBBI, izin dan perizinan memiliki makna sebagai berikut: "Izin adalah pernyataan yang memberikan kebolehan, memperbolehkan, atau menyetujui seseorang untuk melakukan suatu tindakan. Sementara itu, perizinan merujuk pada proses pemberian izin."

Sementara itu, berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 yang

mengatur terkait Pedoman Pelaksanaan Layanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, izin ialah sebuah dokumen yang diberikan oleh pemerintah daerah sesuai dengan peraturan daerah atau peraturan lainnya. Dokumen ini bertujuan untuk memberikan bukti legalitas yang menyatakan bahwa seseorang atau badan memiliki izin resmi untuk melaksanakan usaha atau kegiatan khusus. Di sisi lain, perizinan mengacu pada proses pemberian legalitas kepada individu atau pelaku usaha/kegiatan tertentu. Legalitas ini bisa berupa izin atau tanda daftar usaha.

Aplikasi Si-Izol

Si-Izol adalah bagian dari program inovatif dalam lingkup e-government yang diperkenalkan oleh Pemerintah Kota Malang, khususnya oleh DPMPTSP. Program ini bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang transparan serta efektif ketika memberi pelayanan kepada penduduk Kota Malang. Aplikasi Si-Izol bisa diakses melalui perangkat handphone atau komputer yang terhubung ke internet. Pelayanan online perizinan usaha ini pertama kali diperkenalkan kepada masyarakat pada awal tahun 2020, dan memiliki landasan hukum berdasarkan Perda No 6 Tahun 2008 mengenai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu. Dikelola oleh DPMPTSP Kota Malang, aplikasi Si-Izol dapat diakses melalui situs resmi yang telah tersedia.

Harapannya, DPMPTSP Kota Malang berharap melalui penerapan perizinan elektronik online ini, tercipta layanan perizinan yang mudah, ekonomis, cepat, efisien, dan terbuka. Keunggulan dari program ini yaitu memberikan kemudahan bagi seluruh masyarakat Kota Malang yang memerlukan perizinan. Mereka dapat mengurus perizinan dengan cepat dan mudah melalui *handphone/computer* yang kini semakin berkembang dan hampir setiap individu memilikinya.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pelayanan Terpadu Satu Pintu diatur oleh peraturan perundang-undangan, seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 dan Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2008 mengakui layanan terpadu satu pintu sebagai salah satu bentuk layanan untuk perizinan. Implementasi Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu merupakan langkah perbaikan dalam sistem layanan yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi calon investor, baik dalam negeri maupun asing, serta penduduk yang mengurus perizinan. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu bertanggung jawab atas penyelenggaraan layanan ini, yang diharapkan menjadi pintu utama yang efisien dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat. Dengan demikian, pelayanan terpadu satu pintu diharapkan mampu melahirkan iklim investasi yang lebih kondusif bagi masyarakat, sehingga mendorong pertumbuhan ekonomi dan pembangunan negara.

Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Berbasis Si-Izol

Dalam pelayanan publik, beberapa faktor yang berperan berbeda namun saling memiliki pengaruh, dan waktu bersamaan akan memengaruhi kualitas penyelenggaraan layanan. Menurut Atep Adya Barata (2003:37), kualitas pelayanan dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Setiap bagian tersebut dipengaruhi oleh faktor-faktor penting berikut:

- 1) Faktor internal yang memiliki pengaruh terhadap mutu pelayanan seperti (interaksi anggota dalam organisasi), termasuk pola manajemen organisasi, fasilitas pendukung yang disediakan, mengembangkan sumber daya manusia, iklim kerja dan hubungan kerja yang harmonis, serta pola insentif.
- 2) Faktor eksternal yang memiliki pengaruh terhadap mutu pelayanan ialah (pelayanan kepada pelanggan eksternal), mencakup model dan prosedur penyediaan layanan, serta model pelayanan dalam menyampaikan jasa.

Dari penjelasan di atas, disimpulkan bahwa untuk peningkatan mutu layanan, banyak faktor yang perlu diperhatikan, diantaranya kualitas sumber daya manusianya, kesadaran akan pentingnya pelayanan yang baik, aturan dan kebijakan yang mendukung, organisasi yang efisien, serta keterampilan dan kemampuan yang memadai. Selain itu, sarana pelayanan yang memadai dan pengalaman pelanggan juga menjadi faktor penting. Baik faktor internal maupun eksternal memiliki peran krusial dalam mewujudkan layanan yang berkualitas bagi setiap penerima layanan.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Metode pada penelitian ini yakni metode deskriptif kualitatif melalui pendekatan induktif. Metode penelitian kualitatif digunakan untuk memahami fenomena yang diamati terkait subjek penelitian, seperti tingkah laku, sudut pandang, motivasi, tindakan, dan aspek lainnya. Pendekatan induktif digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data secara mendalam guna mengembangkan pemahaman tentang fenomena yang sedang diteliti. Pendekatan ini bertujuan untuk mendalami pengalaman yang dialami oleh subjek penelitian dengan memberikan deskripsi yang mendalam dalam berupa tulisan, serta mengarahkan pada pemahaman yang menyeluruh, dalam konteks alamiah tertentu, dan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, yang digunakan sebagai pendekatan untuk memperoleh jawaban dari fenomena yang sedang diselidiki dengan menjabarkan keadaan subjek atau objek penelitian berdasarkan fakta yang ada, dan kemudian memberikan penafsiran atau kesimpulan. Dalam (KBBI), pengertian deskriptif adalah

memaparkan atau menggambarkan berupa tulisan dengan jelas dan rinci. Oleh karena itu, pendekatan deskriptif ini berfokus pada penjelasan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, foto, video, atau dokumen pendukung lainnya. Tahap awal dalam penelitian ini mencakup pengelompokan dan pengkategorian data, yang kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif untuk menghasilkan pemahaman ilmiah yang jelas tentang efektivitas aplikasi Si-Izol dalam meningkatkan pelayanan perizinan.

Fokus Penelitian

1. Efektivitas aplikasi Si-Izol dalam meningkatkan pelayanan perizinan di Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal, dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang diukur dengan mengacu pada teori yang dijelaskan oleh Budiani (2007:53). Teori ini mencakup empat indikator efektivitas sebagai berikut:
 - a. Ketepatan sasaran program
 - b. Sosialisasi program
 - c. Pencapaian tujuan program
 - d. Pemantauan program
2. Faktor pendukung dan penghambat aplikasi Si-Izol dalam peningkatan pelayanan perizinan.

Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi dan Situs penelitian ialah tempat peneliti mendapatkan informasi serta data yang relevan dengan fenomena yang sedang diselidiki. Pada penelitian ini, situs penelitian terletak pada aplikasi sistem informasi perizinan online dan pegawai yang berada di Kantor DPMPTSP Kota Malang.

Sumber Data

Sumber data yang dimaksud pada penelitian yakni subjek dimana data didapatkan. Ada dua jenis data, yaitu :

1. Data primer
Data primer yakni data yang belum tersimpan dalam database perusahaan atau yang belum diolah. Jenis data ini mengumpulkan data secara langsung dari informan seperti dengan wawancara, observasi, eksperimen, dan lainnya.
2. Data sekunder
Data sekunder yakni jenis data pendukung yang biasanya didapat melalui studi pustaka atau riset perpustakaan. Data ini dikumpulkan dari berbagai buku, peraturan-peraturan, dan penelitian sebelumnya yang memiliki relevansi dengan permasalahan penelitian. Fungsi sumber data sekunder yaitu mendukung dan memperkaya data primer.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dengan teknik yang dijabarkan sebagai berikut :

1. Wawancara
Wawancara yaitu serangkaian kegiatan

tanya jawab secara langsung oleh peneliti kepada responden sebagai upaya mendapatkan data, dengan arah serta tujuan yang sudah ditentukan. Dalam pendekatan kualitatif, ada dua model wawancara yang digunakan oleh peneliti. Pertama, wawancara struktur di mana peneliti menentukan apa saja pertanyaan yang akan diajukan kepada responden sebelumnya. Kedua, wawancara tidak terstruktur di mana peneliti melakukan wawancara tanpa membuat daftar pertanyaan terlebih dahulu. Dalam wawancara ini, fokusnya adalah untuk mendapatkan informasi tentang efektivitas aplikasi Si-Izol dalam meningkatkan pelayanan perizinan di Kota Malang.

2. Observasi

Observasi adalah kegiatan yang bertujuan untuk memahami lingkungan tempat penelitian dan pelaksanaan program yang sedang diteliti. Dalam pengumpulan data, metode ini melibatkan pengamatan terhadap perilaku yang terjadi dalam situasi tertentu, lalu mencatat dan memberikan makna pada peristiwa yang diamati secara sistematis. Observasi dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran langsung dari instansi sosial atau lapangan yang relevan. Dalam konteks penelitian ini, penulis melakukan analisis terhadap efektivitas aplikasi Si-Izol dalam meningkatkan pelayanan perizinan secara langsung di Kantor DPMPTSP Kota Malang. Dengan melakukan pengamatan ini, diharapkan peneliti bisa memperoleh data yang mendukung untuk memperoleh informasi yang akurat dan lengkap terkait efektivitas aplikasi Si-Izol dalam meningkatkan pelayanan perizinan.

3. Dokumentasi

Dalam penelitian kualitatif, dokumentasi merupakan metode pendukung bagi observasi dan wawancara. Metode dokumentasi dilakukan dengan mengambil referensi dari data yang sudah ada di lokasi penelitian, seperti foto, gambar, dan berbagai dokumen yang relevan. Tujuan dari dokumentasi adalah untuk meningkatkan kepercayaan dan kredibilitas hasil observasi dan wawancara, karena data yang terdokumentasi dapat mendukung analisis dan interpretasi data secara lebih baik. Dalam penelitian di Kantor DPMPTSP Kota Malang beberapa dokumentasi dilakukan oleh peneliti, termasuk pengambilan foto tentang subjek penelitian dan pengumpulan data dari website yang relevan.

Teknik Analisis Data

Penelitian kualitatif ini, menggunakan model interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldana (2014:16) sebagai teknik analisis data. Proses analisis data melibatkan pemilihan, pengorganisasian ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Dalam pendekatan ini,

interpretasi juga dilakukan untuk memberikan makna signifikan.

Langkah-langkah analisis data teori Miles, Huberman, dan Saldana (2014) sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data: Melibatkan pencarian, pencatatan, dan pengumpulan data secara subjektif berdasarkan temuan wawancara yang dilaksanakan selama periode penelitian. Dokumen yang relevan juga digunakan sebagai data pendukung untuk informasi terkait efektivitas aplikasi Si-Izol dalam meningkatkan pelayanan perizinan di daerah Kota Malang.
2. Kondensasi Data: Data yang didapat dari Kantor DPMPTSP Kota Malang cukup banyak, sehingga perlu dicatat dengan teliti. Kondensasi data dilakukan dengan memilih data informasi dari lapangan, memilah hal-hal yang penting dan diperlukan yang terkait dengan topik penelitian. Data yang sudah dipilih akan memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data selanjutnya yang berkaitan dengan efektivitas aplikasi Si-Izol dalam meningkatkan pelayanan perizinan di daerah Kota Malang.
3. Penyajian Data: Setelah data direduksi, tahapan berikutnya yakni menyajikan data dalam bentuk pola dan naratif. Selain itu, data juga disajikan berupa tabel, diagram, gambar dan sejenisnya. Proses penyajian data melibatkan pengolahan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang sudah dilaksanakan oleh peneliti.
4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi: Tahap akhir dari analisis data ialah verifikasi dan pengambilan kesimpulan. Kesimpulan awal yang diajukan sebelumnya sifatnya tentatif dan bisa berubah apabila tidak ada data tambahan yang mendukung dari proses mengumpulkan data. Namun, apabila kesimpulan awal didukung dengan data yang valid dan konsisten, maka kesimpulan tersebut menjadi kredibel. Data yang sudah diolah dan disajikan selanjutnya diverifikasi untuk memperoleh bukti yang kuat, sehingga mendapatkan kesimpulan yang sah dan kredibel. Proses ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan mengenai efektivitas aplikasi Si-Izol dalam meningkatkan pelayanan perizinan di Kota Malang

Keabsahan Data

Validasi data dilaksanakan guna membuktikan apakah penelitian yang dilaksanakan benar-benar penelitian ilmiah sekaligus untuk mengecek data yang didapatkan. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji kredibilitas (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*) (Sugiyono, 2007:270).

Supaya data penelitian kualitatif bisa dianggap sebagai penelitian ilmiah, maka diperlukan uji keabsahan data tersebut. Uji keabsahan data yang dapat dilakukan antara lain:

1. Uji *Credibility* (Kredibilitas/Kepercayaan)
Uji *credibility* (kredibilitas) atau uji kepercayaan terhadap data hasil pada penelitian kualitatif dilakukan dengan:
 - a. Perpanjangan Pengamatan
Dengan melaksanakan perpanjangan observasi, peneliti terjun kembali ke lapangan untuk melanjutkan observasi dan wawancara dengan informan yang pernah ditemui sebelumnya dan juga dengan informan baru. Melalui perpanjangan penelitian ini, hubungan antara peneliti dan informan semakin dekat dan terbuka. Sehingga, mendapatkan informasi lebih banyak dan lebih komprehensif dibandingkan sebelumnya.
 - b. Meningkatkan ketekunan
Dengan meningkatkan akurasi peneliti dapat memeriksa dan memverifikasi apakah informasi yang dikumpulkan itu benar atau tidak. Dengan meningkatkan akurasi, peneliti dapat memberi deskripsi data yang akurat dan berkualitas tinggi.
 - c. Triangulasi
Teknik triangulasi yang paling umum digunakan adalah pengecekan dengan sumber lain. Triangulasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu triangulasi sumber, artinya memverifikasi informasi yang didapat melalui berbagai sumber kemudian menganalisisnya untuk mendapatkan kesimpulan.
 - d. Menggunakan Bahan Referensi
Penelitian ini didukung oleh berbagai bahan referensi sebagai bukti pendukung. Tujuan dari penggunaan bahan referensi tersebut adalah untuk menguatkan dan memverifikasi data yang telah diperoleh oleh peneliti. Selain itu, untuk melengkapi data dalam penelitian ini, juga diperlukan penggunaan foto-foto atau dokumen autentik agar data menjadi lebih akurat dan terpercaya.
2. Uji *Transferability* (Keteralihan)
Dalam menyusun laporan penelitian, peneliti harus memberi penjelasan yang detail, jelas, sistematis dan terpercaya karena setelah pembaca memahami temuan penelitian, maka hasil penelitian tersebut dapat diterapkan. Dengan demikian pembaca akan memahami hasil penelitian dan dapat memutuskan apakah dapat digunakan atau tidak dalam konteks yang berbeda dalam situasi sosial lainnya. Jika pembaca laporan penelitian mendapatkan gambaran yang jelas, maka laporan tersebut mencapai standar transferabilitas.

3. Uji *Depenability* (Ketergantungan)

Reliabilitas penelitian adalah suatu penelitian yang apabila penelitian tersebut dilaksanakan oleh individu lain melalui tahapan penelitian sama akan mendapatkan hasil yang sama pula. Proses menguji reliabilitas dilaksanakan dengan cara memeriksa secara menyeluruh semua tahapan penelitian. Audit ini dilaksanakan oleh auditor independen atau pembimbing yang independen. Tahapan pengujian dimulai dengan memecahkan masalah, pengumpulan data lapangan, memilah sumber data, menganalisis data, menguji keakuratan data, hingga menyusun laporan hasil observasi.

4. Uji *confirmability* (Kepastian)

Pengujian ini hampir sama dengan uji reliabilitas, sehingga proses pengujiannya dapat dilaksanakan secara bersama-sama. Pengujian *confirmability* berarti menguji temuan penelitian dan menghubungkannya dengan tahapan nyata. Jika temuan penelitian adalah fungsi dari proses penelitian, maka peneliti sudah memenuhi standar keterverifikasian. Pada penelitian, tidak dibenarkan tidak adanya proses tetapi ada hasilnya.

Pembahasan

1. Efektivitas Aplikasi Si-Izol Dalam Peningkatan Pelayanan Perizinan Di Kantor Disnaker PMPTSP Kota Malang

Efektivitas pelayanan perizinan berbasis online mengacu pada sejauh mana sistem tersebut bisa mencapai tujuan-tujuan yang diharapkan dengan efisien dan optimal. Dengan adanya sistem berbasis online, proses perizinan dapat berlangsung lebih cepat daripada pelayanan secara offline. Pelayanan perizinan berbasis online juga dapat mengurangi tingkat birokrasi yang terlibat dalam proses perizinan karena penggunaan teknologi yang mengotomatisasi beberapa tahapan, sehingga mengurangi kesalahan dan birokrasi yang memperlambat proses.

Pelayanan perizinan berbasis online yang efektif dapat meningkatkan kepuasan masyarakat karena proses yang lebih cepat, mudah, dan terbuka. Layanan yang memuaskan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan berdampak positif bagi citra pemerintah itu sendiri. Dengan adanya layanan perizinan berbasis online, masyarakat juga dapat mengakses layanan perizinan kapan pun dan di mana pun melalui internet.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 mengenai Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik menjadi dasar dari adopsi aplikasi Si-Izol atau Sistem Informasi Perizinan Online oleh Kantor Disnaker PMPTSP Kota Malang. Penggunaan aplikasi Si-Izol telah menyaksikan peningkatan pelayanan perizinan dari tahun ke tahun.

Pemerintah dan tim pengelola aplikasi Si-Izol terus melakukan evaluasi dan pengembangan untuk memastikan sistem tersebut tetap relevan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini bertujuan untuk terus meningkatkan pelayanan perizinan berbasis online dan bermanfaat bagi masyarakat dan pemohon perizinan.

Dalam penelitian ini, fokus utama peneliti adalah untuk mengevaluasi sejauh mana program aplikasi Si-Izol bisa mencapai tujuan yang sudah ditentukan. Efektivitas program ini menunjukkan kesuksesan dari aspek pencapaian sasaran yang sudah direncanakan, dan oleh sebab itu, diperlukan analisis terhadap pelaksanaan program aplikasi Si-Izol. Penelitian ini juga menggunakan indikator berdasarkan pendapat Budiani (2007:53), yang meliputi ketepatan sasaran program, sosialisasi program, pencapaian tujuan program, dan pemantauan program. Dengan empat indikator tersebut, peneliti dapat mengetahui efektivitas penggunaan aplikasi Si-Izol.

1. Ketepatan Sasaran Program

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 67 Tahun 2003, layanan publik mengacu pada seluruh aktivitas layanan yang dilaksanakan oleh penyedia layanan public dengan tujuan pemenuhan keperluan masyarakat. Oleh karena itu, program-program yang dirancang untuk pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Aplikasi Si-Izol di Kantor Disnaker PMPTSP Kota Malang ditujukan untuk masyarakat, khususnya yang ingin mengajukan perizinan di wilayah Kota Malang. Tujuan utamanya adalah memberikan kemudahan dalam mengurus perizinan, menggantikan cara sebelumnya di mana masyarakat harus secara fisik datang ke kantor dan membawa berkas-berkas perizinan. Sekarang, pelayanan dapat diakses dengan mudah dari manapun melalui Aplikasi Si-Izol.

Selain masyarakat, sasaran program ini juga sesuai dengan misi DPMPTSP Kota Malang, yaitu 'Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan'. Sesuai dengan teori Faleh Suaedi dan Bintoro Wardianto (2010:54) tentang E-Government, Aplikasi Si-Izol adalah bentuk pemanfaatan teknologi dan informasi guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas, keterbukaan, serta tanggungjawab pemerintah dalam memberi layanan public yang maksimal.

Hasil dari survei kepuasan masyarakat (SKM) digunakan untuk menilai pencapaian sasaran program. Dalam survei tersebut, data diperoleh dari 982 responden. Dari hasil survei tersebut, dapat disimpulkan bahwa kesesuaian persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, biaya/tarif pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan, perilaku petugas, kualitas sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan pengguna layanan,

semuanya mendapatkan nilai rata-rata sebesar 87,45 dengan kategori A, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik.

Dengan demikian, pelaksanaan penggunaan aplikasi Si-Izol telah mencapai sasaran yang ditargetkan. Hal ini berdasarkan pada hasil wawancara dan juga survei kepuasan masyarakat dalam menerima layanan.

2. Sosialisasi program

Penelitian ini didasarkan pada teori ukuran efektivitas yang ditemukan oleh Budiani dalam Khadafi dan Mutiarin (2017). Fokus penelitian ini adalah pada indikator Sosialisasi Program, yang mencakup kemampuan Kantor DisnakerPMPTSP Kota Malang dalam menyampaikan informasi tentang program aplikasi Si-Izol kepada masyarakat. Sosialisasi dianggap penting dalam memperkenalkan hal baru, sehingga perlu dilakukan secara efektif agar informasi yang lengkap dapat sampai kepada masyarakat, sehingga tujuan program dapat tercapai.

Dalam era digital seperti sekarang, ada berbagai cara untuk melakukan sosialisasi program. Kantor DisnakerPMPTSP Kota Malang memilih menggunakan medsos diantaranya Instagram, Facebook, dan YouTube untuk melakukan sosialisasi program aplikasi Si-Izol. Keputusan ini diambil karena media sosial mudah diakses bagi semua kalangan masyarakat dan mempunyai kemampuan penyebaran informasi yang cepat. Selain itu, Kantor DisnakerPMPTSP Kota Malang juga mengadakan kegiatan mobil keliling untuk memberikan pelayanan dan memperkenalkan aplikasi Si-Izol kepada masyarakat yang berencana mengurus perizinan.

Meskipun sudah dilakukan sosialisasi program, Kantor DisnakerPMPTSP Kota Malang tetap berupaya untuk lebih meningkatkan pemahaman masyarakat tentang aplikasi Si-Izol. Sosialisasi masih difokuskan melalui media sosial dan kegiatan mobil keliling sebagai strategi utama untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat.

3. Tujuan Program

Tujuan adalah faktor kunci untuk menilai efektivitas suatu program, yakni sejauh mana tujuan yang sudah ditentukan tercapai dalam penyelenggaraannya. Program aplikasi Si-Izol ini bertujuan untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat dalam mengurus perizinan.

Berdasarkan teori ukuran efektivitas yang diajukan oleh Budiani dalam Khadafi dan Mutiarin (2017), tujuan program mengacu pada seberapa jauh hasil penyelenggaraan program sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkan. Tujuan program menjadi dasar keberadaan program dan mencerminkan apa yang ingin dicapai. Pencapaian tujuan program diukur berdasarkan pencapaian tujuan dari program yang sudah dilakukan.

Program aplikasi Si-Izol sepadan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 terkait

layanan izin usaha terintegrasi berbasis elektronik. Disamping itu, tujuan dari program aplikasi Si-Izol adalah untuk perbaikan dan peningkatan mutu layanan publik, terutama dalam hal pelayanan perizinan.

Berdasarkan penjelasan dari bidang di Kantor DisnakerPMPTSP Kota Malang, program aplikasi Si-Izol telah terlaksana dengan baik dan mencapai tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menilai pelayanan dengan kategori A, yaitu sangat baik. Namun, terkait penggunaan aplikasi Si-Izol, masih diperlukan pembaruan sistem agar akses melalui handphone menjadi lebih mudah dan praktis.

4. Pemantauan Program

Pemantauan program aplikasi Si-Izol di Kantor DisnakerPMPTSP Kota Malang merupakan bentuk pengawasan yang dilakukan dengan perhatian terhadap masyarakat. Tujuan dari pemantauan ini adalah untuk mengidentifikasi jika ada perbedaan antara pelaksanaan program dengan rencana yang sudah ditentukan, sehingga kelemahannya dapat diidentifikasi dan diberikan solusi untuk mengatasi masalah tersebut.

Berdasarkan teori ukuran efektivitas yang diusulkan oleh Budiani dalam Khadafi dan Mutiarin (2017), indikator pemantauan program adalah kegiatan yang dilakukan sesudah program dijalankan untuk memberikan perhatian kepada penerima program aplikasi Si-Izol. Pemantauan dilakukan dengan melakukan pemantauan langsung terhadap proses izin dan melalui customer service yang menerima kritik dan saran dari masyarakat sebagai bahan evaluasi. Pemantauan juga melibatkan komunikasi langsung bersama peserta program serta pemantauan secara berkala oleh pemerintah. Dalam hal ini, pemantauan dianggap efektif dalam pelaksanaannya.

Aplikasi Si-Izol Kota Malang termasuk dalam konsep e-government sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 03 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Konsep e-government bertujuan untuk membentuk pelayanan publik yang memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan kualitas yang memadai. Pemantauan program diambil sebagai langkah untuk menjaga kualitas program agar tetap optimal.

Hasil survei kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa program ini mendapatkan kategori A Sangat Baik, sehingga warga sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh karyawan Kantor DisnakerPMPTSP Kota Malang. Survei ini adalah salah satu bentuk pemantauan kepada masyarakat untuk mengetahui hambatan yang mereka alami atau peserta program.

2. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan perizinan dengan menggunakan aplikasi Si-Izol

1. Faktor Pendukung

Apabila mengamati bagaimana pelayanan perizinan suatu program dijalankan, maka kita akan dengan pasti menemukan faktor-faktor yang mendukung serta menghambat pelaksanaan program tersebut. Begitu juga dengan program aplikasi Si-Izol Kota Malang, dimana dalam pelaksanaannya, terdapat faktor-faktor pendukung yang memiliki peran penting dalam menilai keberhasilan program ini.

a. Sarana dan Prasarana yang memadai

Efektivitas suatu layanan dapat diukur dari kelengkapan, ketersediaan, dan kondisi fasilitas yang diberikan. Fasilitas ini berperan penting dalam mendukung dan mempermudah proses pelayanan kepada masyarakat, seperti yang dinyatakan oleh Mahmudi (2015). Oleh sebab itu, dibutuhkan standar yang memadai untuk sarana dan prasarana penyelenggaraan layanan publik.

Bapak Hendik Siswi Kusumawanto juga menyampaikan pandangannya mengenai faktor pendukung utama sarana dan prasarana. Menurut beliau, keberadaan komputer dan jaringan internet atau WI-FI yang stabil sangat penting dalam mendukung layanan aplikasi Si-Izol. Melalui program aplikasi Si-Izol, warga lebih mudah mengakses layanan tanpa harus menghadapi antrian secara langsung. Layanan ini bias dibuka melalui website izol.malangkota.go.id. Untuk masyarakat yang belum terbiasa mengoperasikan program aplikasi Si-Izol, kantor DisnakerPMPTSP menyediakan bantuan dengan menyediakan komputer dan WI-FI gratis agar dapat membantu masyarakat dalam proses perizinan.

b. Sumber Daya Manusia (SDM)

Menurut Mathis & Jackson (2006), Sumber Daya Manusia (SDM) merujuk pada kerangka sistem-sistem formal yang terintegrasi dalam satu kesatuan, bertujuan untuk memastikan efektivitas dan efisiensi penggunaan keterampilan manusia dalam mencapai tujuan suatu organisasi. SDM merupakan faktor kunci yang berperan penting dalam pelaksanaan dan penyediaan pelayanan kepada masyarakat, mengingat manusia merupakan pelaku utama yang terlibat dalam memberikan layanan tersebut.

Dalam wawancara dengan Bapak Daffa Viraka Mahardika, disampaikan bahwa SDM merupakan salah satu faktor pendukung dalam mengoperasikan sistem dan memanfaatkan teknologi. Jika SDM memiliki kualitas yang baik, maka teknologi dapat dimanfaatkan dengan optimal, yang pada gilirannya akan meningkatkan proses pelayanan kepada

masyarakat.

c. Manajemen

Faktor pendukung ketiga yaitu manajemen. Manajemen disini merupakan bentuk dukungan dari seluruh pihak dan juga adanya aturan hukum. Adanya kerja sama atau dukungan dalam organisasi menjadi salah satu faktor keberhasilan dari suatu kegiatan. Dalam pelaksanaan perizinan online, manajemen melibatkan pihak ketiga yang ikut berperan dalam proses tersebut. Pihak ketiga ini dapat berupa lembaga atau entitas yang bertugas mengelola, memantau, atau memberikan dukungan dalam proses perizinan *online*.

Keterlibatan pihak ketiga dalam manajemen perizinan online dapat memberikan beberapa manfaat. Mereka dapat membantu mengelola dan mengawasi proses perizinan secara objektif dan independen. Dengan adanya pihak ketiga yang terlibat, dapat meminimalkan kemungkinan adanya keberpihakan atau praktik yang tidak adil dalam proses perizinan.

Setiap tahun, Kantor DisnakerPMPTSP Kota Malang melakukan pembaharuan kontrak yang mencakup pembaruan fitur oleh pihak ketiga atau vendor lain. Pengaduan permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat menjadi sumber evaluasi terhadap kinerja sistem. Kantor tersebut menanggapi keluhan atau masalah yang muncul, dan memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses perizinan.

2. Faktor Penghambat

Selain faktor pendukung, terdapat beberapa faktor penghambat dalam pengimplementasian suatu program. Dalam konteks aplikasi Si-Izol di Kota Malang, terdapat beberapa hambatan yang mempengaruhi pelaksanaannya. Berikut adalah pembahasan terkait hambatan dalam implementasi aplikasi Si-Izol.

a. Kurangnya Pemahaman Teknologi

Faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan menggunakan Si-Izol disampaikan oleh bapak Hendik Siswi Kusumawanto selaku pegawai bidang data dan informasi, bahwa salah satu faktor penghambatnya adalah kurangnya pemahaman masyarakat terkait teknologi atau gptek. Hal tersebut menjadi hambatan dalam melaksanakan pelayanan secara online.

Permasalahan ini terjadi ketika masyarakat yang mengajukan perizinan tidak memiliki pengetahuan atau keterampilan yang memadai dalam menggunakan teknologi yang diperlukan untuk proses perizinan online. Kurangnya pemahaman teknologi dapat menyebabkan kesulitan dalam mengakses platform perizinan online, mengisi formulir elektronik, mengunggah dokumen yang

diperlukan, atau menggunakan fitur-fitur lain yang tersedia. Hal ini bisa menghambat efisiensi dan kemudahan pada proses perizinan, memperlambat proses, dan bahkan menyebabkan kesalahan yang dapat menghambat kelancaran proses perizinan secara keseluruhan.

b. Belum Adanya Pengembangan Software

Pada program perizinan online Si-Izol di Kantor Disnaker Kota Malang, terdapat pernyataan bahwa belum dilakukan pengembangan perangkat lunak (*software*) yang diperlukan. Hal ini berarti bahwa sistem yang digunakan untuk proses perizinan online belum sepenuhnya dikembangkan atau belum mencapai tingkat kematangan yang diinginkan. Perizinan online masih menghadapi kendala karena belum adanya pengembangan *software* yang mencakup aplikasi mobile. Hal ini berarti membuktikan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan perizinan online, belum tersedia aplikasi yang dapat diunduh dan dibuka dengan perangkat *mobile* seperti *smartphone* atau *tablet*.

Untuk mengatasi hal ini, penting untuk melakukan pengembangan *software* yang mencakup aplikasi *mobile* sebagai bagian dari sistem perizinan online. Dengan adanya aplikasi mobile yang didesai dengan baik dan fungsional, diharapkan masyarakat dapat mengurus perizinan secara lebih mudah dan efisien melalui perangkat *mobile* mereka.

Kesimpulan

Dari temuan penelitian dan pemaparan diatas, dapat dinyatakan bahwa secara umum, program aplikasi Si-Izol telah berhasil serta efektif dalam meningkatkan pelayanan perizinan di Kantor Disnaker PMPTSP Kota Malang. Namun, terdapat beberapa indikator yang masih membutuhkan perbaikan untuk mencapai tingkat optimal. Berikut adalah kesimpulan lengkap dari masing-masing indikator yang digunakan untuk menilai efektivitas program aplikasi Si-Izol di Kantor Disnaker PMPTSP Kota Malang.

a. Ketetapan Sasaran Program

Misi Kantor DisnakerPMPTSP Kota Malang adalah untuk "Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan." Berdasarkan temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa layanan yang diberikan oleh kantor tersebut telah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat. Program aplikasi Si-Izol terbukti efektif dan tepat sasaran karena tidak ada keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Hasil survei kepuasan masyarakat juga mendukung bukti dari ketepatan sasaran program ini.

b. Sosialisasi Program

Kantor DisnakerPMPTSP Kota Malang aktif mengenalkan program aplikasi Si-Izol

melalui berbagai cara. Mereka menggunakan medsos seperti Instagram dan website untuk sosialisasi. Selain itu, brosur dan kegiatan mobil keliling juga digunakan sebagai upaya untuk memperkenalkan aplikasi Si-Izol kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa Kantor DisnakerPMPTSP Kota Malang telah melakukan usaha yang baik dalam menyosialisasikan aplikasi Si-Izol. Namun, perlu diperhatikan bahwa sosialisasi yang dilaksanakan belum mencapai tingkat optimal, karena terdapat sebagian warga tidak tahu tentang aplikasi tersebut.

c. Tujuan Program

Aplikasi Si-Izol telah dirancang sesuai dengan ketentuan yang ada dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 terkait Layanan Izin Usaha Terintegrasi secara Elektronik. Dalam peraturan tersebut, tujuan dari aplikasi Si-Izol telah dijelaskan secara rinci. Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan, implementasi aplikasi Si-Izol telah sesuai dengan tujuan yang diinginkan dalam program tersebut.

d. Pemantauan Program

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak DisnakerPMPTSP terus melakukan pemantauan terhadap aplikasi Si-Izol. Pemantauan ini dilakukan melalui survei langsung kepada masyarakat dan dilakukan secara berkala oleh pemerintah.

Dalam penyelenggaraan pelayanan menggunakan aplikasi Si-Izol, terdapat faktor-faktor pendukung dan penghambat, yang mencakup :

- a. Faktor Pendukung meliputi tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, keberadaan sumber daya manusia yang terlatih, dan manajemen yang baik.
- b. Faktor Penghambat mencakup kurangnya pemahaman teknologi di kalangan masyarakat atau pengguna, serta belum adanya pengembangan software secara optimal.

Saran

1. Upaya untuk memaksimalkan sosialisasi program aplikasi Si-Izol kepada masyarakat dapat dilaksanakan dengan dua jalur, yaitu melalui media sosial (*online*) dan secara langsung (*offline*). Selain itu, menyebarkan pamflet melalui media sosial atau di beberapa lokasi strategis yang dapat diakses oleh masyarakat juga akan membantu meningkatkan efektivitas sosialisasi.
2. Mengembangkan *software* program Si-Izol ke dalam aplikasi mobile.
3. Menjadikan temuan baru bagi peneliti selanjutnya bahwa permasalahan tidak hanya bersumber dari pembuat program akan tetapi bisa dari pengguna/masyarakat itu sendiri.

Daftar Pustaka

Buku :

- Aan Komariah, Djam'an Satori, 2011, Metode Penelitian Kualitatif, Bandung, Alfabeta
- Barata, Atep Adya. 2003. Dasar- Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Khadafi, Mutiarin. Journal of Governance AndPublic Policy, Vol.4, No.2, 2017: Efektivitas Program Bantuan Keuangan Khusus Dalam Mengentaskan Kemiskinan di Kabupaten Gunungkidul. Yogyakarta.Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Mahmudi. 2005. Manajemen Kinerja sektor publik. yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Mathis, R.L. & J.H. Jackson. 2006. Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empat.
- Miles, Huberman dan Saldana. 2014. Analisis Data Kualitatif. Buku Sumber tentang Metode-metode Baru. Jakarta: UI Press.
- Moleong, L. J. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Rosda karya.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005.Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ridwan HR, Hukum Administrasi Negara, UII Press, Yograkarta, 2002.
- Robbins, Stephen P. & Timothy A. Judge. 2008. Organizational Behavior Edisi 12. Salemba Empat. Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sutrisno. 2007. Manajemen Keuangan: Teori. Konsep dan Aplikasi. Yogyakarta: Ekonisia.

Jurnal :

- Agustin, A., Sudrajat, M. A., & Ubaidillah, M. (2021, October). Analisis Efektivitas Penerimaan Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Ngawi Tahun 2016–2020 (Studi Kasus Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi). In SIMBA: Seminar Inovasi Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi (Vol. 3).
- Faradiba, S., Muchsin, S., & Hayat, H. (2021). Efektifitas Kinerja Pelayanan Sensus Penduduk Berbasis Online di Badan Pusat Statistik Kota Malang. Jurnal Inovasi Penelitian, 2(1), 277-286.
- Hasibah, I., & Anadza, H. (2022). Efektivitas Program Pelayanan Online Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Gresik). Journal Publicuho, 5(4), 1027-1040.

- Mirfaq, R., Gunawan, W., & Akbar, I. (2021). Efektivitas Sistem Pelayanan Perizinan Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya Tahun 2019 (Studi Pada Pemenuhan Komitmen Izin Usaha Perdagangan (Siup). Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra), 1(2), 88-100.
- Nitta, E. A. (2018). Inovasi Pelayanan Publik SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu)(Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo) (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Nurrahman, A., Santoso, E. B., Zulfahmi, K., & Guntoro, D. (2022). Efektivitas Aplikasi Sipinter dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo Provinsi Jawa Timur. Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja, 12(1), 86-101.
- Rahmatunnisa, N. A. H., Suwondo, S., & Supriatna, I. (2021). Analisis Efektivitas Pelayanan Permohonan Perizinan Mendirikan Bangunan Dengan Berbasis Elektronik Serta Kontribusinya Pada Pendapatan Asli Daerah. Indonesian Accounting Research Journal, 1(2), 317-327.
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 7(2), 194-211.

Peraturan Perundang-Undangan :

- Impres No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Keputusan MENPAN No 67 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Pembentukan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pembentukan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T).
- Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.
- Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

Website :

- Kondisi geografis dan demografis Kota Malang <https://regional.kompas.com/read/2022/03/27/223003478/profil-kota-malang?page=all>. Diakses pada 1 Juni 2023

Profil Aplikasi Si-Izol.
 <https://izol.malangkota.go.id/index.php/account/login> . Diakses pada 1 Juni 2023
Indeks Dinas Tenaga Kerja PMPTSP Kota Malang
 <https://direktoridisnakerindonesia.wordpress.com/malang/> Diakses pada 1 Juni 2023