

BAB IV

HASIL PENELITIAN

Bab ini akan menguraikan secara lengkap hasil dari penelitian yang telah dilakukan. Pada bagian awal akan dipaparkan terlebih dahulu mengenai gambaran umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang, Kabupaten Subang yang merupakan lokasi penelitian, juga memberikan hasil penelitian yang telah dilakukan berupa penyajian data serta hasil dari penelitian.

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Subang

Berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Subang Nomor 3 Tahun 2014 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Subang Tahun 2011-2031, bahwa wilayah Kabupaten Subang terbagi menjadi 30 Kecamatan yang dibagi lagi menjadi 245 desa dan 8 kelurahan, dimana pusat pemerintahan berada di Kecamatan Subang.

Wilayah Kabupaten Subang terbagi menjadi tiga bagian wilayah, yakni wilayah selatan, wilayah tengah dan wilayah utara. Bagian selatan wilayah Kabupaten Subang terdiri atas dataran tinggi/pegunungan, bagian tengah berupa dataran, sedangkan bagian utara merupakan dataran rendah yang mengarah langsung ke Laut Jawa. Sebagian besar wilayah pada bagian selatan Kabupaten Subang berupa perkebunan, baik perkebunan negara maupun perkebunan rakyat, hutan dan lokasi pariwisata. Pada bagian tengah wilayah Kabupaten Subang berkembang perkebunan karet, tebu dan buah-buahan di bidang pertanian dan pabrik-pabrik di bidang industri, selain perumahan dan pusat pemerintahan serta instalasi militer. Kemudian pada bagian utara wilayah Kabupaten Subang berupa sawah berpengairan teknis dan tambak serta pantai.

Penduduk Kabupaten Subang pada umumnya adalah suku Sunda, yang menggunakan bahasa Sunda sebagai bahasa sehari-hari. Sementara kecamatan-

kecamatan di wilayah pesisir Subang dan beberapa kecamatan di sepanjang Sungai Cipunagara yang berbatasan dengan Kabupaten Indramayu penduduknya menggunakan Bahasa Dermayon atau yang lebih dikenal dengan nama *basa Dermayon*.

Kondisi Geografis Kabupaten Subang

Secara geografis, Kabupaten Subang terletak di bagian utara Provinsi Jawa Barat dengan batas koordinat yaitu antara 31' - 54' Bujur Timur dan 11' - 49' Lintang Selatan. Adapun batas-batas administrasi wilayah Kabupaten Subang:

Tabel 4.1
Batas Administrasi Kabupaten Subang

No.	Batas Wilayah	Keterangan
1.	Selatan	Kabupaten Bandung Barat dan Kabupaten Bandung
2.	Barat	Kabupaten Purwakarta dan Karawang
3.	Utara	Laut Jawa
4.	Timur	Kabupaten Indramayu dan Sumedang

(Sumber: RPJMD Kabupaten Subang 2018 – 2023)

Luas Wilayah Kabupaten Subang adalah 2.051,76 km² atau sekitar 6,34 persen dari luas Provinsi Jawa Barat, sedangkan ketinggian antara 0 – 1500 m dpl.

Tabel 4.2
Luas Wilayah Kecamatan Kabupaten Subang

No.	Kecamatan	Luas/Area (KM ²)	Persentase
A. Wilayah Selatan			
1.	Jalancagak	36,64	1,79
2.	Ciater	57,23	2,79
3.	Kasomalang	39,68	1,97
4.	Cisalak	83,28	4,06
5.	Tanjungsiang	67,16	3,27
6.	Sagalaherang	45,22	2,20
7.	Serangpanjang	54,03	2,63
B. Wilayah Tengah			
1.	Cijambe	101,31	4,94
2.	Subang	44,23	2,16
3.	Cibogo	61,36	2,99
4.	Kalijati	97,48	4,75
5.	Dawuan	88,19	4,30
6.	Cipendeuy	94,21	4,59
7.	Cikaum	92,8	4,52
8.	Purwadadi	86,3	4,21
9.	Pagaden	44,81	2,18
10.	Pagaden Barat	49,1	2,39
11.	Binong	47,41	2,31
12.	Tambakdahan	58,62	2,86
C. Wilayah Utara			
1.	Pamanukan	35,38	1,72
2.	Legonkulon	72,23	3,52
3.	Pusakanagara	54,71	2,67
4.	Pusakajaya	60,94	2,97

5.	Sukasari	64,23	3,13
6.	Blanakan	97,15	4,73
7.	Ciasem	110,04	5,36
8.	Patokbesi	80,62	3,93
9.	Pabuaran	60,65	2,97
10.	Cipunagara	100,78	4,91
11.	Compreng	65,67	3,20
JUMLAH		2.051,76	100.00

(Sumber: KPP Kantor Pertanahan Kabupaten Subang)

Kondisi Demografi Kabupaten Subang

Pada tahun 2020 Badan Pusat Statistik menyelenggarakan kegiatan sepuluh tahun sekali yakni Sensus Penduduk 2020 (SP2020). Penduduk Kabupaten Subang berdasarkan Hasil Proyeksi Penduduk tahun 2023 sebanyak 1.649.821 jiwa yang terdiri atas 826.509 jiwa penduduk laki-laki dan 823.312 jiwa penduduk perempuan. Dibandingkan dengan jumlah penduduk tahun 2022 Penduduk Kabupaten Subang mengalami pertumbuhan sebesar 1,57 persen. Sementara itu besarnya angka rasio jenis kelamin tahun 2023 penduduk laki-laki terhadap penduduk perempuan sebesar 100,39.

Proyeksi Penduduk Kabupaten Subang pada tahun 2024 diperkirakan 1.663.156 jiwa dengan laju pertumbuhan sekitar 0,81 persen. Kecamatan Subang merupakan wilayah yang memiliki jumlah penduduk terbesar se Kabupaten Subang berkisar 145.690 jiwa pada tahun 2024.

Pertumbuhan tenaga kerja yang kurang diimbangi dengan pertumbuhan lapangan kerja akan menyebabkan tingkat kesempatan kerja cenderung menurun. Tenaga kerja adalah modal bagi geraknya roda pembangunan. Jumlah dan komposisi tenaga kerja akan terus mengalami perubahan seiring dengan berlangsungnya proses demografi. Pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi

berdampak terhadap masalah ketenagakerjaan. Berdasarkan data Sakernas, jumlah penduduk usia kerja (15 tahun ke atas) di Kabupaten Subang mencapai 1.210.101 orang.

VISI DAN MISI Kabupaten Subang

Visi

“Kabupaten Subang Yang Bersih, Maju, Sejahtera dan Berkarakter”

Misi

1. Mewujudkan pemerintahan yang bersih dari korupsi, kolusi dan nepotisme, terbuka, serta pelayanan masyarakat;
2. Meningkatkan Pembangunan Infrastruktur, penataan ruang berkarakter kebudayaan lokal dan pemerataan pembangunan perdesaan;
3. Meningkatkan kualitas pendidikan untuk menciptakan sumber daya manusia yang handal dan berdaya saing serta perluasan lapangan kerja;
4. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pembangunan bidang pertanian, ekonomi kerakyatan, industri kreatif, perikanan dan kelautan, serta pengalihan potensi berbasis budaya dan kearifan lokal;
5. Meningkatkan kualitas layanan kesehatan masyarakat dan lingkungan hidup.

4.1.2 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang

Dalam rangka optimalisasi Tugas Pokok dan Fungsi yang didasarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, Peraturan Daerah Kabupaten Subang Nomor 7 Tahun 2016, tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Subang, dan Peraturan Bupati Kabupaten Subang Nomor 32 Tahun 2016, tentang Susunan Organisasi Perangkat daerah Dinas, maka sejak 1 Januari 2017 Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) berubah nomenklatur menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

Pada Tahun 2021, dengan di keluarkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Peraturan Bupati Nomor 101 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah, DPMPTSP mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan di Bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada pemerintah kabupaten.

4.1.3 Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang

Visi

“Terciptanya Kemandirian Ekonomi Daerah dan Pelayanan Terpadu yang cepat, mudah dan Transparan”

Misi

1. Terciptanya kemandirian ekonomi daerah
2. Terwujudnya pelayanan terpadu satu pintu yang cepat, mudah dan transparan

4.1.4 Tugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang

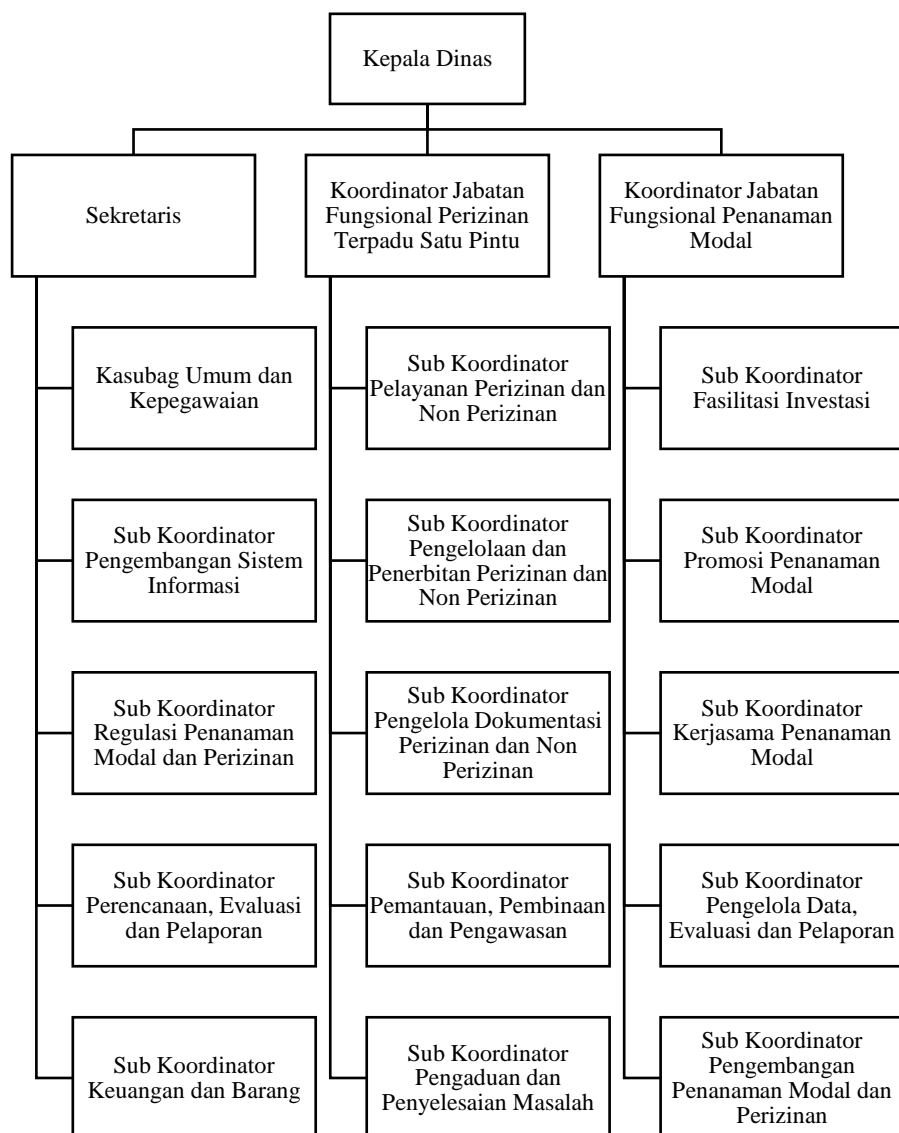
DPMPTSP memiliki fungsi :

1. Penyusunan dan perumusan kebijakan di Bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
2. Pelaksanaan kebijakan di Bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di Bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
4. Pelaksanaan administrasi dinas di Bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
5. Pelaksanaan fungsi lain oleh kepala daerah di Bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

4.1.5 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang

Di dalam setiap organisasi pasti memiliki struktur organisasi dengan tujuan untuk memudahkan berjalannya operasional kerja pegawai.

Gambar 4.2
Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Subang



Sumber: Website DPMPTSP Kabupaten Subang (dpmptsp.subang.go.id)

Susunan organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu Kabupaten Subang terdiri dari:

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretaris, membawahi:
 - Kasubag Umum dan Kepegawaian
 - Sub Koordinator Pengembangan Sistem Informasi
 - Sub Koordinator Regulasi Penanaman Modal dan Perizinan
 - Sub Koordinator Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan
 - Sub Koordinator Keuangan dan Barang
- c. Koordinator Jabatan Fungsional Perizinan Terpadu Satu Pintu, membawahi:
 - Sub Koordinator Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan
 - Sub Koordinator Pengelolaan dan Penerbitan Perizinan dan Non Perizinan
 - Sub Koordinator Pengelola Dokumentasi Perizinan dan Non Perizinan
 - Sub Koordinator Pemantauan, Pembinaan dan Pengawasan
 - Sub Koordinator Pengaduan dan Penyelesaian Masalah
- d. Koordinator Jabatan Fungsional Penanaman Modal, membawahi:
 - Sub Koordinator Fasilitasi Investasi
 - Sub Koordinator Promosi Penanaman Modal
 - Sub Koordinator Kerjasama Penanaman Modal
 - Sub Koordinator Pengelola Data, Evaluasi dan Pelaporan
 - Sub Koordinator Pengembangan Penanaman Modal dan Perizinan

4.2. Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini merupakan pembahasan dan analisis berupa data dan fakta yang ada di lapangan, serta disesuaikan dengan teori yang digunakan. Pada penelitian ini teori yang dianggap relevan untuk digunakan dalam mengukur keberhasilan Penerapan Sistem Informasi Perizinan Subang (SINANAS) Di DPMPTSP Kabupaten Subang adalah teori Sistem Informasi Manajemen yang

diungkapkan oleh DeLone dan McLean. Dan penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, serta dengan pengumpulan data yang digunakan yaitu diantaranya wawancara, observasi dan dokumentasi, maka hasil penelitian ini disajikan dan di analisis berdasarkan hasil wawancara dengan, 1) Pranata Komputer Ahli Muda, 2) Staf IT DPMPTSP Kabupaten Subang, dan 3) Masyarakat Pengguna Aplikasi Sinanas (6 orang).

4.2.1 Aplikasi Sinanas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang

Pelayanan perizinan di wilayah Kabupaten Subang semulanya hanya dapat dilakukan secara langsung, dan kemudian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang memiliki inovasi dalam memberikan berbagai kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan pelayanan perizinan digital dengan menciptakan aplikasi Sinanas.

Aplikasi Sinanas pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah ditetapkan di daerah Kabupaten Subang, aplikasi ini dikembangkan dengan berbagai tujuan yaitu agar mempermudah pemerintah daerah di Kabupaten Subang dalam memberikan pelayanan yang maksimal, serta memberikan kemudahan dan mengefisienkan waktu serta biaya dalam proses pengurusan perizinan oleh masyarakat sebagai pemohon. Dapat dikatakan bahwa akses dalam yang diberikan Sinanas ini kepada pemohon cukup luas terutama dalam hal mendapatkan pelayanan publik. Oleh sebab itu, aplikasi Sinanas ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat khususnya masyarakat di daerah Kabupaten Subang perihal urusan perizinan agar tercapainya suatu efektifitas yang diharapkan.

Aplikasi Sinanas dikembangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang pada sistem operasi *android* melalui *Google PlayStore*. Namun pada peluncuran pertamanya pada tahun 2017, Sinanas hanya tersedia melalui *website*. Berikut adalah perkembangan dan peningkatan fitur aplikasi Sinanas dari tahun 2017 hingga tahun 2023:

Tahun 2017:

- Pembuatan Sistem Pelayanan Perizinan Berbasis Web (Sinanas)
- Pelayanan Perizinan Online sebanyak 5 jenis izin

Tahun 2018:

- Pelayanan Perizinan Online berkembang menjadi 36 jenis izin
- Pengenalan Tanda Tangan Elektronik
- Integrasi dengan KSWP (NPWP)

Tahun 2019:

- Pelayanan Perizinan Online mencakup 73 jenis izin
- Pengembangan aplikasi Sinanas versi Android khusus untuk Kadis dengan fitur tanda tangan elektronik
- Integrasi dengan aplikasi pembayaran pajak Bapenda untuk NOP (Nomor Objek Pajak) dan IMB (Izin Mendirikan Bangunan)

Tahun 2020:

- Pengembangan aplikasi Sinanas versi Android untuk pemohon
- Pengembangan aplikasi Sinanas versi Android untuk officer (petugas validasi PTSP)
- Penambahan tampilan informasi perizinan dalam bentuk dashboard

Tahun 2021:

- Integrasi pembayaran retribusi PBG (Persetujuan Bangunan Gedung) dengan BJB melalui aplikasi pajak Bapenda (web-r)
- Integrasi pembayaran retribusi Izin Trayek dengan BJB melalui aplikasi pajak Bapenda (web-r)
- Pengembangan aplikasi e-wasdal versi Android
- Implementasi Peta Potensi Investasi berbasis WEBGIS

Tahun 2022:

- Implementasi E-SKRD (Surat Ketetapan Retribusi Daerah) untuk PBG

Tahun 2023:

- Implementasi E-PKPLH & E-SKKL (Persetujuan Lingkungan OSS)

- Dashboard untuk pengaduan pemohon dengan fitur percakapan secara langsung

Rencana Pengembangan:

- Integrasi dengan OSS RBA (*Online Single Submission Risk Based Approach*)
- Integrasi Izin Penyelenggaraan Reklame dengan Pajak Reklame
- Pengembangan Peta Potensi & Peluang Penanaman Modal
- Pengembangan *e-office* khusus untuk officer DPMPTSP
- Integrasi dengan Sijawara khusus untuk officer DPMPTSP
- Implementasi E-Rekomendasi

Pengembangan dan integrasi fitur-fitur tersebut menunjukkan komitmen untuk terus meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan dalam pengurusan perizinan di Kabupaten Subang melalui aplikasi Sinanas. Hal ini mencerminkan adaptasi terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan pelayanan publik yang semakin kompleks. Seiring dengan kompleksitas kebutuhan pelayanan publik yang meningkat, aplikasi Sinanas bisa menawarkan solusi yang lebih komprehensif dan terintegrasi untuk mengatasi berbagai masalah yang mungkin timbul dalam proses perizinan.

Aplikasi yang terintegrasi dengan baik memungkinkan pelacakan proses perizinan secara *real-time*, sehingga masyarakat bisa lebih mudah memantau status permohonan mereka dan mendapatkan informasi yang akurat tentang proses yang sedang berlangsung. Hal ini menunjukkan bahwa Kabupaten Subang berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi modern, dan berusaha untuk memberikan layanan yang lebih baik dan lebih efisien kepada masyarakat.

Gambar 4.3
Logo Aplikasi Sinanas



*(Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Subang)*

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan tampilan logo dari aplikasi Sinanas yang berfokus pada prinsip-prinsip *simple* (sederhana), *normatif* (mematuhi aturan), *akuntabel* (bertanggung jawab), *akurat* (tepat), dan *satisfied* (memuaskan). Tujuan dari aplikasi Sinanas antara lain untuk 1) meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan perizinan; 2) meningkatkan transparansi dan akuntabilitas; 3) meningkatkan kualitas data; 4) meningkatkan kepuasan masyarakat; 5) mendukung pengambilan keputusan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang menyelenggarakan Sistem Informasi Perizinan Subang (SINANAS) untuk mendukung pelaksanaan Sistem OSS RBA (*Online Single Submission Risk Based Approach*) berupa pelayanan perizinan non berusaha yang menjadi kewenangan daerah. Perbedaan jenis izin yang ada pada aplikasi Sinanas dan OSS RBA, dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.3
Perizinan pada Aplikasi Sinanas dan OSS

No.	Penyelenggaraan Perizinan Non Berusaha yang dilakukan melalui sistem SINANAS	Penyelenggaraan Perizinan Berusaha melalui sistem OSS yang menjadi kewenangan Kabupaten Subang
1.	Izin Trayek	Kelautan dan Perikanan
2.	Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (KKPR)	Pertanian
3.	Persetujuan Pendirian Program atau Satuan Pendidikan Formal	Lingkungan Hidup dan Kehutanan
4.	Persetujuan Pendirian Program atau Satuan Pendidikan Non Formal	Energi dan Sumber Daya Mineral
5.	Persetujuan Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Lingkungan Hidup (PPKPLH - UKLUPL)	Perindustrian
6.	Persetujuan Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Lingkungan Hidup (PPKPLH - UKLUPL) Non Berusaha	Perdagangan
7.	Surat Izin Kerja Tenaga Teknis Kefarmasian	Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat
8.	Surat Izin Penyelenggara Griya Sehat	Transportasi
9.	Surat Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik (ATLM)	Kesehatan, Obat dan Makanan
10.	Surat Izin Praktik Apoteker	Pendidikan dan Kebudayaan
11.	Surat Izin Praktik Bidan Fasilitas	Pariwisata

	Pelayanan Kesehatan (FAYANKES)	
12.	Surat Izin Praktik Bidan Mandiri	Pos, Telekomunikasi, penyiaran dan sistem transaksi elektronik
13.	Surat Izin Praktik Dokter	Ketenagakerjaan
14.	Surat Izin Praktik Elektromedis	
15.	Surat Izin Praktik Fisioterapis	
16.	Surat Izin Praktik Gizi	
17.	Surat Izin Praktik Penata Anastesi	
18.	Surat Izin Praktik Perawat	
19.	Surat Izin Praktik Perekam Medis	
20.	Surat Izin Praktik Radiografer	
21.	Surat Izin Praktik Refraksionis Optisien dan Optometris	
22.	Surat Izin Praktik Sanitarian	
23.	Surat Izin Praktik Terapis Gigi dan Mulut	
24.	Surat Izin Praktik Terapis Wicara Mandiri	
25.	Surat Izin Praktik Terapis Wicara Sarana	
26.	Surat Kelayakan Operasional (SLO) Instalasi Pengolahan Air Limbah	
27.	Surat Kelayakan Operasional (SLO) Pengelolaan Limbah B3 untuk Kegiatan Pengumpulan Limbah B3 Skala Kabupaten	
28.	Surat Keputusan Kelayakan Lingkungan Hidup (SKKL-	

	AMDAL) atau Dokumen Evaluasi Lingkungan Hidup (DELH)	
29.	Surat Keputusan Kelayakan Hidup (SKKLH-AMDAL) Non Berusaha	
30.	Surat Terdaftar Penyehat Tradisional	

(Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang)

4.2.2 Penyajian Hasil Penelitian Penerapan Sistem Informasi Perizinan Subang (SINANAS) Di DPMPTSP Kabupaten Subang

1. Kenyamanan Akses

Menurut DeLone dan McLean (Jogiyanto, 2007:14-15) Kenyamanan Akses merupakan tingkat kesuksesan dari sebuah sistem informasi dapat dilihat dari kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Apabila tingkat kenyamanan tinggi, maka pengguna akan sering menggunakan sistem informasi untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Kenyamanan akses di sini dapat ditinjau dari bagaimana kenyamanan pengguna dalam mengakses aplikasi Sinanas, kemudahan fitur yang terdapat dalam aplikasi dan tingkat kesulitan pengguna ketika mengakses aplikasi Sinanas.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang telah melakukan upaya untuk memberikan kenyamanan bagi pengguna aplikasi Sinanas. Sebagaimana dapat dilihat dari wawancara dengan Informan 1 (satu) sebagai Sekretaris DPMPTSP Kabupaten Subang, menjelaskan bahwa:

“Untuk kemudahannya kita lebih sering *update* informasi, kita perjelas juga tentang persyaratannya, kemudian SOPnya seperti apa. Jadi semua informasi yang diharapkan oleh pemakai itu bisa dalam satu kali klik langsung dapat informasi yang lengkap mengenai perizinan.” (Sumber: Informan 1 (satu) Sekretaris DPMPTSP Kabupaten Subang, pada Selasa, 3 September 2024).

Menurut Informan 2 (dua) dalam memberikan kenyamanan bagi pengguna aplikasi Sinanas dilakukan sosialisasi kepada masyarakat sosial media, *event* CFD (*car free day*), dan rapat sosialisasi. Optimalisasi dari aplikasi Sinanas juga terus dilakukan dengan pengembangan terhadap aplikasi dan dilakukan *update* secara berkala. Sebagaimana dapat dilihat dari wawancara dengan Informan 2 (dua) sebagai Pranata Komputer Ahli Muda, menjelaskan bahwa:

“Dari pihak DPMPTSP itu sendiri selalu memberikan sosialisasi kepada masyarakat melalui sosial media, *event* CFD (*car free day*), dan rapat sosialisasi agar masyarakat mudah dalam menggunakan aplikasi Sinanas. Selain itu dalam memberikan pelayanan pada aplikasi Sinanas setiap tahunnya selalu melakukan *update* secara rutin agar aplikasi Sinanas nyaman digunakan dan meminimalisir terjadinya *bug* pada *server*.” (Sumber: Informan 2 (dua) Pranata Komputer Ahli Muda, pada Selasa, 4 Mei 2024).

Baik dari Informan 1 (satu) sampai Informan 9 (sembilan) memiliki pernyataan yang sama mengenai kenyamanan dan kemudahan dalam mengakses aplikasi Sinanas yaitu aplikasi Sinanas sudah memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam melakukan pelayanan perizinan. Sebagaimana yang disampaikan oleh Informan 8 (delapan) yaitu kenyamanan dan kemudahan akses aplikasi Sinanas merupakan upaya digitalisasi program DPMPTSP Kabupaten Subang yang bertujuan memudahkan masyarakat pengguna untuk lebih mudah melakukan pelayanan khususnya perizinan. Namun pendapat berbeda disampaikan oleh Informan 6 (enam) yang menyatakan bahwa ketika mengakses aplikasi Sinanas mengalami hambatan yang berupa aplikasi mengalami pembaruan sehingga pengguna tidak dapat masuk ke halaman fitur aplikasi. Adapun pernyataan mengenai kemudahan dan kenyamanan dalam mengakses aplikasi Sinanas dapat dilihat dari pernyataan Informan 8 (delapan) yaitu sebagai berikut:

“Aplikasinya mudah digunakan, praktis, tidak ribet, dan sudah otomatis, jadi walaupun kita sudah *upload* dokumen tetapi kemudian kita keluar untuk membuat perizinan baru itu filenya sudah tersimpan. Jadi aplikasinya itu sudah bagus dan mudah dipahami.” (Sumber: Informan 8 (delapan) sebagai Masyarakat Pengguna, pada Kamis, 27 Juni 2024).

Selanjutnya pernyataan Informan 6 (enam) menyatakan hal yang berbeda mengenai kenyamanan akses aplikasi Sinanas sebagai berikut:

“Kalau untuk mengakses terbilang mudah, tetapi karena kemarin-kemarin lagi banyak *update* dari aplikasinya jadi agak terhambat, mungkin ada *maintenance* jadi sekitar satu minggu gak bisa di akses.” (Sumber: Informan 6 (enam) sebagai Masyarakat Pengguna, pada Kamis, 27 Juni 2024).

Selain tingkat kenyamanan akses, dilakukan wawancara mengenai kemudahan fitur pada aplikasi Sinanas karena ketika fitur yang terdapat pada aplikasi Sinanas mudah digunakan maka pengguna aplikasi akan merasa nyaman. Berdasarkan hasil wawancara dengan seluruh Informan 1 (satu) sampai 9 (sembilan) menyatakan hal yang sama bahwa fitur yang terdapat pada aplikasi Sinanas mudah untuk digunakan. Hal ini dikarenakan petunjuk penggunaan pada aplikasi sudah jelas, mudah untuk dimengerti dan fitur-fitur yang digunakan sudah *user friendly*. Adapun hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Ya, dari sisi Sinanas kita mengklaim bahwa Sinanas itu sudah *user friendly* dan mudah untuk digunakan. Sinanas juga sudah bisa diakses melalui android dan *online* melalui *website*. Kemudian aplikasi Sinanas juga fleksibel, mudah digunakan dimana saja dan kapan saja, serta desainnya yang simple dan *eye catching*.” (Sumber: Informan 2 (dua) Pranata Komputer Ahli Muda, pada Selasa, 4 Mei 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan 6 (enam) orang Masyarakat Pengguna aplikasi Sinanas dimana menyatakan hal yang sama mengenai fitur yang tersedia dalam aplikasi Sinanas. Keenamnya menyatakan bahwa fitur yang tersedia dalam aplikasi Sinanas memudahkan proses pelayanan perizinan dan sudah informatif. Keseluruhannya menjawab selama mengakses aplikasinya fitur yang digunakan sudah mudah digunakan untuk melakukan perizinan. Dalam hal ini aplikasi Sinanas

juga dapat mengintegrasikan pelayanan dalam satu pintu dimana masyarakat pelaku usaha dapat mengajukan perizinan melalui *online*, dan terdapat kemudahan dalam perekapan data perizinan, dan masyarakat pun dapat melakukan pencarian datanya. Dengan kata lain, aplikasi Sinanas telah handal dari segi fitur yang dimilikinya. Dalam hal ini, secara otomatis pada aplikasi Sinanas terdapat penyimpanan data profil masyarakat pelaku usaha, proses perizinan yang diajukan, dan bagaimana status dari proses perizinan tersebut dapat dilihat oleh masyarakat melalui aplikasi Sinanas. Pendapat lain juga disampaikan oleh Informan 4 (empat) yang menyatakan bahwa saat ini fitur aplikasi untuk melakukan perizinan sudah cukup memudahkan pengguna. Adapun pernyataan mengenai fitur yang tersedia dalam mengakses aplikasi Sinanas dapat dilihat dari pernyataan Informan 4 (empat) yaitu sebagai berikut:

“Untuk fiturnya secara keseluruhan sudah nyaman, mudah bahkan sangat mudah karena ketika kita *upload* persyaratan itu cepat, dan setelah memenuhi semua persyaratan langsung bisa di *submit*.” (Sumber: Informan 4 (empat) sebagai Masyarakat Pengguna, pada Sabtu, 22 Juni 2024).

Adapun pertanyaan mengenai kesulitan yang sering dihadapi oleh pengguna aplikasi Sinanas. Secara keseluruhan baik dari Informan 1 (satu) sampai Informan 9 (sembilan) menyatakan pendapat yang berbeda-beda mengenai kesulitan pada saat proses pelayanan perizinan. Menurut Informan 5 (lima) dan Informan 6 (enam) menyatakan kesulitan yang dihadapi ketika mengakses aplikasi Sinanas mengalami kendala yaitu kesulitan pada awal-awal penggunaan dikarenakan masih awam dalam mengakses aplikasi Sinanas.

Adapun kesulitan yang berbeda menurut Informan 2 (dua) dan Informan 7 (tujuh) yakni kesulitan pada *login* dan *register* ke aplikasi Sinanas yang terkadang mengalami gangguan *server* karena adanya *maintenance* sehingga aplikasi tidak bisa diakses. Pendapat berbeda disampaikan menurut Informan 4 (empat) dan Informan 8 (delapan) yang menyatakan bahwa selama menggunakan aplikasi Sinanas proses perizinan berjalan dengan baik tanpa adanya kesulitan. Sebelum

melakukan pelayanan perizinan, pengguna dianjurkan memahami instruksi penggunaan aplikasi dengan benar sehingga meminimalisir tidak kesesuaian data. Adapun pernyataan mengenai kesulitan dalam mengakses aplikasi Sinanas dapat dilihat dari pernyataan Informan 6 (enam) yaitu sebagai berikut:

“Kesulitannya karena ada beberapa menu yang banyak, apalagi untuk pengguna yang baru pertama kali mengakses masih bingung menggunakannya, jadi harus menanyakan ke orang yang sudah berpengalaman atau bertanya ke bagian dinas kesehatan.” (Sumber: Informan 6 (enam) sebagai Masyarakat Pengguna, pada Kamis, 27 Juni 2024).

Hal tersebut didukung dengan pendapat serupa yang disampaikan oleh Informan 5 (lima) sebagai Masyarakat Pengguna aplikasi Sinanas menyampaikan sebagai berikut:

“Kesulitannya karena saya kurang paham teknologi jadi mungkin sebaiknya lebih di sosialisasikan lagi, apalagi buat seumuran saya agak gaptek menggunakan teknologi.” (Sumber: Informan 5 (lima) sebagai Masyarakat Pengguna, pada Kamis, 27 Juni 2024).

Pendapat berbeda menurut Informan 2 (dua) menyatakan pendapat mengenai kesulitan yang dihadapi oleh pengguna dalam mengakses aplikasi Sinanas sebagai berikut:

“Mungkin untuk saat ini kesulitannya masih suka ada *bug* atau *error* pada pendaftarannya.” (Sumber: Informan 2 (dua) Pranata Komputer Ahli Muda, pada Selasa, 4 Mei 2024).

Selanjutnya menurut Informan 7 (tujuh) sebagai Masyarakat Pengguna ketika mengakses aplikasi Sinanas terkadang mengalami kendala yaitu kesulitan ketika *login* dan *register* yang terkadang mengalami gangguan *server* dikarenakan adanya pembaruan pada aplikasi. Adapun hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Kadang-kadang karena *maintenance* nya lama, jadi ada kendala. Sedangkan untuk perizinan apoteker itu harus cepat, karena kalau misal izinnya belum keluar kita tidak bisa pesan obat.” (Sumber: Informan 7 (tujuh) sebagai Masyarakat Pengguna, pada Kamis, 27 Juni 2024).

Aplikasi Sinanas sudah memberikan kenyamanan bagi para penggunanya, fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi mudah digunakan. Secara keseluruhan aplikasi Sinanas sudah memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi para penggunanya yang ingin melakukan perizinan melalui layanan digital sehingga dalam penerapannya dapat menjadi lebih efisien karena proses pelayanannya tidak butuh waktu tunggu yang lama dan persyaratan yang memudahkan dibandingkan pelayanan dengan metode lama.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan terhadap penggunaan aplikasi Sinanas terkait kenyamanan dan kemudahan dilihat dari tampilan fitur pada aplikasi, sejauh mana aplikasi nyaman dan mudah digunakan dan kesulitan yang sering dihadapi oleh pengguna dalam menggunakan aplikasi Sinanas. Dalam aplikasi Sinanas terdapat banyak fitur yang dapat membantu pengguna untuk mengetahui informasi terkait pelayanan perizinan seperti perizinan *online*, *e-tracking*, informasi perizinan, regulasi, *survey*, dan pengaduan atas kendala yang terjadi selama menggunakan aplikasi Sinanas. Tampilan *user interface* yang menampilkan desain yang sederhana mulai dari pada saat *login* aplikasi Sinanas sampai masuk ke tampilan fitur dapat dengan mudah dimengerti oleh pengguna karena pada tampilan menu utama sudah menampilkan keseluruhan fitur yang dapat digunakan oleh pengguna sehingga memudahkan mencari fitur yang dibutuhkan. Aplikasi Sinanas juga dapat diakses pada perangkat sistem Android yang dapat diunduh secara gratis melalui *Google PlayStore*. Aplikasi Sinanas secara keseluruhan sudah memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan proses pelayanan perizinan. Namun masih terdapat kendala seperti adanya kesulitan pada *login* dan *register* ke aplikasi Sinanas yang terkadang mengalami gangguan *server*.

Selain itu, kurangnya informasi mengenai aplikasi Sinanas dari media sosial seperti *platform Instagram* yg membahas aplikasi sinanas. Aplikasi Sinanas

memerlukan perhatian lebih di media sosial untuk meningkatkan kesadaran masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa ada kekurangan dalam hal promosi dan informasi mengenai aplikasi Sinanas di media sosial, khususnya di *Instagram*.

2. Keluwesan/Fleksibilitas

Menurut DeLone dan McLean (Jogiyanto, 2007:14-15) Indikator ini sangat mempengaruhi kesuksesan sistem informasi. Hal tersebut dikarenakan pengguna akan lebih memilih sistem informasi yang fleksibel dibandingkan dengan sistem informasi yang kaku. Apabila tingkat fleksibilitas sistem tinggi, artinya suatu sistem informasi mudah untuk digunakan oleh pengguna. Keluwesan/fleksibilitas disini dapat ditinjau dari bagaimana tingkat fleksibilitas aplikasi Sinanas, bagaimana ketahanan aplikasi jika terjadi perubahan atau penambahan menu/*channel* dan apakah aplikasi Sinanas dapat digunakan di semua perangkat.

Menurut Informan 2 (dua) sebagai Pranata Komputer Ahli Muda (IT) DPMPTSP Kabupaten Subang menyatakan bahwa dalam memberikan fleksibilitas aplikasi Sinanas dirancang untuk memenuhi kemudahan pelayanan perizinan bagi masyarakat pengguna. DPMPSTP Kabupaten Subang mengandalkan pelayanan *online* melalui *website* resmi pada laman <https://dpmptsp.subang.go.id/> dikarenakan berkembangnya teknologi sehingga diluncurkan aplikasi Sinanas yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja. Bahkan semua pelayanan perizinan dapat dilakukan melalui *smartphone*. Sebagaimana dapat dilihat dari pernyataan kepada Informan 2 (dua) yaitu sebagai berikut:

“Kalau untuk versi android kita sudah bisa di *download* di *Google PlayStore*, tetapi kalau iOS belum ada karena pada saat awal *launching* aplikasi Sinanas pengguna iOS itu masih jarang. Tetapi kita punya dua versi, android dan juga *website*, jadi untuk pengguna iOS bisa di akses melalui *website*. Kalau untuk laptop kita masih berbasis *website*.” (Sumber: Informan 2 (dua) Pranata Komputer Ahli Muda, pada Selasa, 4 Mei 2024).

Selanjutnya dilakukan wawancara mengenai bagaimana ketahanan aplikasi jika terjadi perubahan atau penambahan menu pada aplikasi Sinanas. Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1 (satu), 2 (dua), 4 (empat), 6 (enam) dan 8

(delapan) menyatakan hal yang sama bahwa setelah ada penambahan fitur pada aplikasi bisa digunakan tetapi aplikasi harus di *upgrade* oleh pengguna. Namun, aplikasi Sinanas harus di *development* ulang ketika ada penambahan menu atau perubahan fitur. Ketika sedang di *development* ulang, maka aplikasi akan mengalami *maintenance* sehingga tidak dapat digunakan sementara sampai proses *development* sistem selesai. Berikut pernyataannya:

“Untuk kemampuannya cepat karena kita punya pengembang sendiri punya programmer sendiri, jadi ketika ada *bug* atau *error* cepat di *refresh* atau di *update* nya.” (Sumber: Informan 2 (dua) Pranata Komputer Ahli Muda, pada Selasa, 4 Mei 2024).

Pendapat yang berbeda mengenai ketahanan aplikasi Sinanas jika terjadi perubahan atau penambahan menu disampaikan oleh Informan 8 (delapan) sebagai Masyarakat Pengguna, berikut pernyataannya:

“Sejauh ini gak ada perubahan yang signifikan, tetapi waktu kemarin memang ada *update* dari OSS dan sempat ditunda jadi gak bisa di akses, tapi kemudian di perbaharui tampilannya masih sama gak ada perubahan.” (Sumber: Informan 8 (delapan) sebagai Masyarakat Pengguna, pada Kamis, 27 Juni 2024).

Setelah mengetahui bagaimana ketahanan aplikasi ketika terjadi perubahan atau penambahan menu, dilakukan wawancara mengenai apakah aplikasi Sinanas dapat digunakan di semua perangkat. Berdasarkan wawancara dengan 6 (enam) Masyarakat Pengguna yang menggunakan *smartphone* berbasis *Android* menyatakan bahwa aplikasi Sinanas dapat di unduh secara gratis dan mudah melalui *Google PlayStore*. Berikut pernyataannya:

“Saya waktu itu menggunakan *handphone android*.” (Sumber: Informan 7 (tujuh) sebagai Masyarakat Pengguna, pada Kamis, 27 Juni 2024).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan mengenai indikator fleksibilitas, bahwa aplikasi Sinanas untuk beradaptasi terhadap perubahan-perubahan menu

atau fitur sehingga pengguna tidak menemukan kesulitan pada saat membuat perizinan melalui aplikasi Sinanas. Dalam hal ini penggunaan aplikasi Sinanas waktu yang dibutuhkan untuk memberikan layanan tidak membutuhkan waktu yang lama. Tingkat fleksibilitas aplikasi Sinanas dapat dilihat dari tampilan fitur aplikasi yang dibuat sederhana sehingga dapat dengan mudah dipahami oleh semua generasi. Aplikasi Sinanas dapat ditingkatkan dalam menyesuaikan dan mengikuti kebutuhan pengguna sehingga mampu mengikuti perubahan terhadap pelayanan digital. Namun jika terdapat perubahan fitur pada aplikasi Sinanas masih belum sepenuhnya dirasakan karena baik fitur maupun sistem setelah diperbarui masih terdapat kendala.

Gambar 4.4

Tampilan Situs *Website* DPMPTSP Kabupaten Subang



(Sumber: <https://dpmptsp.subang.go.id/>)

Aplikasi Sinanas merupakan aplikasi yang bisa diakses oleh pengguna kapan saja dan dimana saja melalui *smartphone*. Pengguna dapat dengan mudah memanfaatkan pelayanan berbasis elektronik ini karena bisa diunduh melalui *smartphone*. Namun, aplikasi Sinanas tidak dapat diakses pada semua perangkat. Aplikasi Sinanas dapat di *download* secara gratis pada *Google PlayStore* oleh seluruh pengguna *Android*. Sedangkan untuk pengguna *Smartphone* berbasis *iOS* dapat diakses melalui *website*. Hal ini menunjukkan perlu adanya pengembangan

lebih lanjut untuk memastikan bahwa aplikasi Sinanas tersedia secara optimal untuk semua pengguna.

3. Realisasi dari Ekspektasi-Ekspektasi Pengguna

Menurut DeLone dan McLean (Jogiyanto, 2007:14-15) Jika sebuah sistem dapat merealisasikan ekspektasi (harapan) dari pemakai dalam mencari sebuah informasi maupun penggunaan sistem maka sistem akan lebih diminati. Realisasi dari ekspektasi-ekspektasi pemakai di sini dapat ditinjau dari apakah aplikasi Sinanas dapat memberikan informasi sesuai dengan harapan pengguna dan apakah aplikasi Sinanas dapat memenuhi harapan pengguna aplikasi dalam mempermudah pembayaran.

Berdasarkan wawancara dengan Informan 2 (dua) sebagai Pranata Komputer Ahli Muda terkait pertanyaan tentang tujuan adanya aplikasi Sinanas sebagai upaya yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang dalam memenuhi ekspektasi pengguna, Beliau menjelaskan bahwa:

“Sinanas itu singkatan dari Sistem Informasi Perizinan Subang, dan Sinanas juga adalah mottonya DPMPTSP Kabupaten Subang yang disingkat dari simple, normatif, akuntabel, akurat, dan *satisfied*. Jadi kita mengklaim dua-duanya itu namanya Sinanas. Tujuannya untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan perizinan bagi masyarakat dan perusahaan di Kabupaten Subang, meningkatkan aspirasi, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas karena kan adanya *e-tracking* jadi ketika mengajukan izin itu ada alurnya dan bisa ke *detect* sesuai SOPnya sudah sejauh mana perizinannya, meningkatkan kualitas data karena data yang dimasukkan sesuai dengan pelaku usahanya sendiri jadi data pun akurat dan otomatis meningkatkan kepuasan masyarakat.” (Sumber: Informan 2 (dua) Pranata Komputer Ahli Muda, pada Selasa, 4 Mei 2024).

Pendapat yang berbeda disampaikan oleh Informan 3 (tiga) dimana menjawab pertanyaan terkait pertanyaan tentang tujuan adanya aplikasi Sinanas sebagai upaya yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang dalam memenuhi ekspektasi pengguna, berikut pernyataannya:

“Tujuannya untuk mempermudah masyarakat memperoleh perizinan supaya tidak perlu datang lagi ke kantor dan mengurangi adanya calo, misalnya ada saudara mau mengurus perizinan dan minta didahulukan itu tidak bisa, karena kita memproses sesuai sistem jadi berurutan.” (Sumber: Informan 3 (tiga) Staf IT DPMPTSP, pada Selasa, 4 Mei 2024).

Aplikasi Sinanas dirancang untuk membuat proses pengurusan perizinan lebih mudah dan cepat bagi masyarakat dan perusahaan di Kabupaten Subang. Dengan menggunakan aplikasi ini, pemohon dapat mengajukan izin secara *online* tanpa harus datang langsung ke kantor, sehingga pemohon dapat menghemat waktu dan tenaga. Sinanas bertujuan untuk meningkatkan aspirasi masyarakat dengan menyediakan layanan perizinan yang lebih mudah diakses dan transparan. Pemohon dapat mengikuti alur pengajuan izin dan melihat statusnya secara langsung melalui fitur *e-tracking* yang tersedia dalam aplikasi. Dengan memudahkan akses dan meningkatkan transparansi serta akurasi data, Sinanas dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pengurusan perizinan.

Selanjutnya dilakukan wawancara mengenai apakah aplikasi Sinanas dapat memberikan informasi sesuai dengan harapan pengguna. Untuk itu dilakukan wawancara dengan Informan 1 (satu) sampai Informan 9 (sembilan) rata-rata menjawab hal yang sama bahwa aplikasi Sinanas dapat memberikan informasi sesuai dengan harapan pengguna. Hal ini dikarenakan dalam aplikasi Sinanas juga terdapat *system e-tracking* mengenai perizinan yang sedang di proses sehingga bisa dilihat sudah sampai tahap mana. Berikut pernyataannya:

“Menurut saya sudah sesuai harapan pengguna, karena kita bisa *tracking* sudah sampai mana perizinannya.” (Sumber: Informan 4 (empat) sebagai Masyarakat Pengguna, pada Sabtu, 22 Juni 2024).

Menurut Informan 3 (tiga) sampai Informan 9 (sembilan) memiliki pernyataan yang sama mengenai informasi yang terdapat pada aplikasi Sinanas sudah memenuhi harapan pengguna. Keseluruhannya menyatakan bahwa aplikasi Sinanas sudah cukup menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

Dengan adanya peluncuran aplikasi Sinanas berbagai layanan perizinan bisa diakses melalui *smartphone*, selain itu di dalam menu aplikasi Sinanas terdapat regulasi yang bisa diakses oleh pengguna. Sebagaimana dapat dilihat dari pernyataan yang disampaikan oleh Informan 2 (dua) yaitu sebagai berikut:

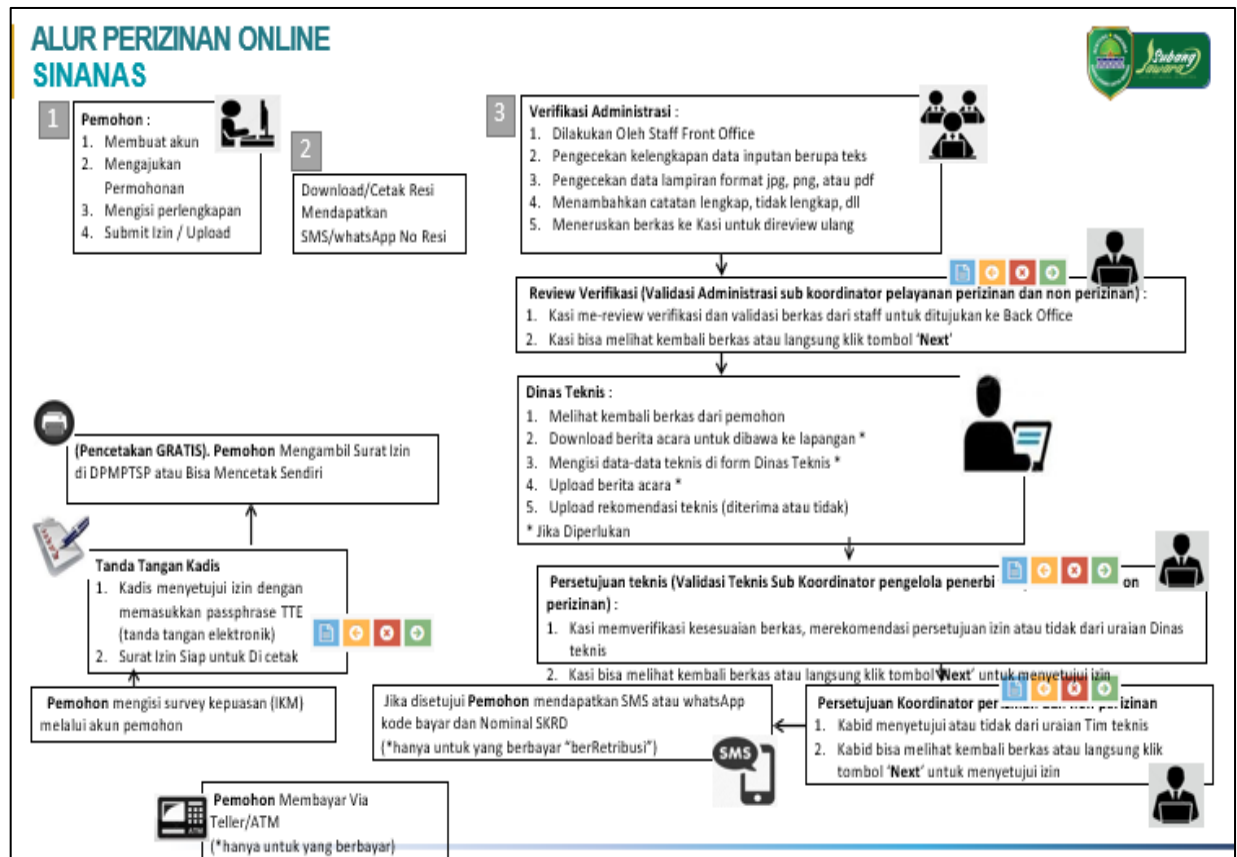
“Ya, menurut kami sudah dapat memberikan informasi sesuai harapan pengguna, karena kami selalu mengoptimalkan sesuai kebutuhan dan keluhan dari masyarakat. Pada menu aplikasi Sinanas juga terdapat regulasinya, jadi ketika misalnya mau membuat izin praktik dokter sudah ada syarat yang dibutuhkannya apa aja, ada informasi yang disampaikannya.” (Sumber: Informan 2 (dua) Pranata Komputer Ahli Muda, pada Selasa, 4 Mei 2024).

Setelah mengetahui apakah aplikasi Sinanas dapat memberikan informasi sesuai dengan harapan pengguna, dilakukan wawancara mengenai apakah aplikasi Sinanas dapat memberikan kemudahan dalam melakukan perizinan. Berdasarkan wawancara dengan Informan 1 (satu) sampai Informan 9 (sembilan) menyatakan hal yang sama bahwa aplikasi Sinanas mempermudah pengguna dalam melakukan perizinan. Hal ini dikarenakan, masyarakat tidak perlu datang ke kantor DPMPTSP untuk membuat perizinan sehingga dapat dilalukan kapan saja dan dimana saja melalui aplikasi. Hal tersebut dapat dilihat pada hasil wawancara berikut:

“Iya, justru sangat mudah dibanding manual ini lebih cepat, jadi waktu lebih efisien.” (Sumber: Informan 4 (empat) sebagai Masyarakat Pengguna, pada Sabtu, 22 Juni 2024).

Dalam memenuhi ekspektasi pengguna, aplikasi Sinanas sangat membantu dalam proses perizinan. Sebagian masyarakat menyadari bahwa penggunaan aplikasi Sinanas lebih baik dibandingkan secara manual, karena mempermudah masyarakat dalam proses pembuatan izin. Mekanisme pelayanan aplikasi Sinanas ini dilakukan semua secara *online* dimulai dari pendaftaran hingga penerbitan izin. Adapun alur pelayanannya dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 4.5
Alur Perizinan Online Aplikasi Sinanas



(Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Subang)

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan mengenai realisasi dari ekspektasi-ekspektasi pengguna, bahwa informasi yang ada pada aplikasi Sinanas sudah memenuhi ekspektasi pengguna karena informasi yang terdapat pada aplikasi sudah lengkap dan cukup informatif karena terdapat informasi mengenai pelayanan perizinan seperti perizinan *online*, *e-tracking*, informasi mengenai perizinan, regulasi, *survey*, dan pengaduan atas kendala yang terjadi selama menggunakan aplikasi Sinanas. Proses perizinan melalui aplikasi Sinanas sesuai yang diharapkan karena pengguna dipermudah dalam melakukan perizinan. Dengan aplikasi Sinanas masyarakat tidak perlu datang ke kantor DPMPSTP tetapi dapat langsung melakukan perizinan melalui aplikasi sehingga dapat menghemat waktu. Apalagi di era digitalisasi seperti sekarang pengguna terbiasa menggunakan teknologi

sehingga dapat memanfaatkan aplikasi Sinanas untuk mempermudah perizinan *online*.

4. Kegunaan Fungsi-Fungsi Spesifik

Menurut DeLone dan McLean (Jogiyanto, 2007:14-15) Sistem informasi memiliki kegunaan dan fungsi yang berbeda-beda. Banyak sistem informasi lebih diminati karena memiliki fungsi-fungsi yang spesifik dibandingkan dengan sistem informasi yang lain. Kegunaan fungsi-fungsi spesifik disini dapat ditinjau dari fitur apa saja yang terdapat dalam aplikasi Sinanas serta kegunaan dari fitur tersebut, apakah semua fitur yang terdapat dalam aplikasi Sinanas dapat digunakan, apakah terdapat kesulitan dalam menggunakan fitur pada aplikasi Sinanas dan apa kegunaan aplikasi Sinanas terhadap pengguna layanan.

Adapun pertanyaan mengenai semua fitur yang terdapat pada aplikasi Sinanas dapat digunakan. Menurut Informan 1 (satu) sampai Informan 9 (sembilan) memiliki pernyataan yang sama mengenai semua fitur yang terdapat pada aplikasi Sinanas secara keseluruhan sudah dapat digunakan oleh pengguna. Keberagaman fitur aplikasi Sinanas tentunya memberikan pelayanan yang baik terhadap keberlangsungan sistem pelayanan digital oleh DPMPTSP Kabupaten Subang. Namun pendapat berbeda disampaikan oleh Informan 6 (enam) sebagai masyarakat pengguna menyatakan bahwa terdapat fitur yang tidak dapat digunakan yaitu fitur OSS. Hal ini dikarenakan belum terdapat *update* aplikasi Sinanas pada *Google PlayStore* bagi pengguna *smatphone* berbasis android. Berikut pernyataannya:

“Kalau sejauh ini yang aku tau tuh ketika mengklik OSS gak bisa di akses, mungkin link OSS nya sudah ganti atau tidak terlink dengan OSS terbarunya.” (Sumber: Informan 6 (enam) sebagai Masyarakat Pengguna, pada Kamis, 27 Juni 2024).

Menurut Informan 2 (dua) sebagai Pranata Komputer Ahli Muda DPMPTSP Kabupaten Subang menyatakan bahwa dalam memenuhi kebutuhan pengguna

terkait mengenai semua fitur yang terdapat pada aplikasi Sinanas secara keseluruhan sudah dapat digunakan oleh pengguna. Namun penggunaan aplikasi Sinanas masih belum optimal dikarenakan masih terjadinya *bug* pada *server*. Sebagaimana dapat dilihat dari pernyataan yang disampaikan oleh Informan 2 (dua) yaitu sebagai berikut:

“Untuk fitur yang tersedia saat ini dapat digunakan keseluruhan, tetapi mungkin untuk saat ini kadang suka ada *error* satu atau dua fitur, karena sekarang tuh kita baru meng-*update* regulasi baru kan ada peraturan baru permenkes tentang izin kesehatan. Jadi kalau baru di *update* kadang masih *bug* gitu.” (Sumber: Informan 2 (dua) Pranata Komputer Ahli Muda, pada Selasa, 4 Mei 2024).

Terkait fitur apa saja yang terdapat pada aplikasi Sinanas dilakukan wawancara dengan Informan 3 (tiga), berikut pernyataannya:

“Untuk fiturnya ada banyak, ada perizinan online, *e-tracking*, info perizinan, regulasi, pengaduan, *survey*, e-wasdal, monitoring perizinan, selanjutnya bisa dilihat pada *powerpoint* yang dikirimkan.” (Sumber: Informan 3 (tiga) Staf IT DPMPTSP, pada Selasa, 4 Mei 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pranata Komputer Ahli Muda dan Staf IT DPMPTSP Kabupaten Subang, bahwa fitur pada aplikasi Sinanas mempunyai kegunaan penting yang dapat dimanfaatkan oleh para pengguna aplikasi karena dengan adanya fitur ini dapat mempermudah dalam melakukan proses perizinan digital. Keberagaman fitur pada aplikasi Sinanas sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan yang baik, cepat dan aman bagi masyarakat. Fitur yang ada pada aplikasi juga disesuaikan dengan kebutuhan pengguna.

Fitur yang terdapat pada aplikasi Sinanas diantaranya adalah perizinan *online*, *e-tracking*, informasi mengenai perizinan, regulasi, *survey*, dan pengaduan. Hal ini dapat dilihat sebagai berikut:

Gambar 4.6
Tampilan Fitur Aplikasi Sinanas



(Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang)

Berdasarkan gambar di atas, dapat dijelaskan bahwa terdapat berbagai fitur spesifik yang membantu pengguna dalam melakukan perizinan. Berikut beberapa fitur yang terdapat dalam aplikasi Sinanas:

1. Perizinan Online
Digunakan untuk mengajukan permohonan izin.
2. E-Tracking
Befungsi untuk memonitoring perjalanan berkas permohonan mulai dari pendaftaran upload dokumen persyaratan sampai dengan izin selesai.
3. Info Perizinan

Digunakan untuk melihat persyaratan izin, dalam melakukan pengajuan permohonan.

4. Regulasi

Berfungsi untuk melihat peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam melakukan permohonan perizinan.

5. Pengaduan

Berfungsi untuk melakukan laporan atas permasalahan pada proses permohonan izin tertentu.

6. Survey (SKM)

Adalah fitur yang berfungsi untuk melakukan survey sebelum izin dapat di download atau diterima oleh pemohon izin.

7. File Saya

Semua file persyaratan yang telah diupload pemohon akan tersimpan di fitur ini.

8. About

Informasi tentang Aplikasi Sinanas.

9. Exit

Fitur yang digunakan untuk keluar dari Aplikasi Sinanas.

Adapun pertanyaan mengenai mengenai apa saja manfaat yang didapatkan dari penerapan aplikasi Sinanas. Menurut Informan 1 (satu) sampai Infoman 9 (sembilan) menyatakan hal yang sama mengenai manfaat yang didapatkan selama menggunakan aplikasi Sinanas. Keseluruhannya menyatakan bahwa aplikasi Sinanas memberikan manfaat tersendiri khususnya bagi para pengguna, melalui aplikasi Sinanas dapat memberikan manfaat tersendiri karena kelengkapan fitur-fitur dan layanan yang tersedia pada aplikasi Sinanas. Yang semula pemohon hanya dapat melakukan perizinan manual dengan datang ke tempat sekarang menjadi lebih efisien karena dapat diakses hanya melalui *smartphone*. Sebagaimana dapat dilihat dari pernyataan yang disampaikan oleh Informan 1 (satu) yaitu sebagai berikut:

“Kalau manfaat untuk masyarakat jadi lebih mudah dan lebih cepat dalam memproses pengajuan izin, dan manfaat untuk DPMPSTP sendiri sudah jelas mempermudah karena ketika masyarakat membutuhkan pelayanan dalam mengakses Sinanas kami jadi lebih cepat dalam memberikan pelayanan, sehingga tidak bertele-tele harus datang ke kantor, harus konsultasi, kemudian menjelaskan syarat-syaratnya gitu. Kalau lewat aplikasi kan tinggal *upload*, jadi untuk waktu juga kami lebih efisien dan untuk data pengguna layanan lebih akurat.” (Sumber: Informan 1 (satu) Sekretaris DPMPSTP Kabupaten Subang, pada Selasa, 3 September 2024).

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan 6 (enam) orang Masyarakat Pengguna aplikasi Sinanas mengenai manfaat yang didapatkan dari penerapan aplikasi Sinanas dan rata-rata menjawab hal yang sama bahwa fungsi dari aplikasi Sinanas adalah mempermudah pelayanan perizinan sehingga dapat melakukan perizinan melalui *smartphone* sehingga lebih efektif dan efisien, berikut pernyataannya:

“Manfaatnya tentu mempermudah kita sebagai pemohon untuk membuat perizinan jadi tidak perlu antre ke kantor. Apalagi untuk orang yang sibuk mungkin ya jadi lebih efisien juga.” (Sumber: Informan 7 (tujuh) sebagai Masyarakat Pengguna, pada Kamis, 27 Juni 2024).

Pendapat yang serupa juga disampaikan oleh Informan 4 (empat) mengenai manfaat yang didapat dari penerapan aplikasi Sinanas, berikut pernyataannya:

“Yang pertama memberikan kemudahan, mempercepat waktu perizinan, dan perizinannya bisa kita *tracking*.” (Sumber: Informan 4 (empat) sebagai Masyarakat Pengguna, pada Sabtu, 22 Juni 2024).

Penerapan aplikasi Sinanas bagi DPMPSTP Kabupaten Subang selaku penyelenggara pelayanan perizinan memberikan manfaat diantaranya pelayanan menjadi lebih cepat, serta dapat meminimalisir hal-hal yang tidak diinginkan saat tatap muka secara langsung dan meminimalisir hilangnya berkas karena saat ini untuk arsip sudah digital. Sementara itu, bagi masyarakat selaku penerima layanan

merasakan manfaat dari diterapkannya aplikasi Sinanas ini untuk melakukan permohonan perizinan tidak perlu datang ke kantor karna dilakukan secara *online*. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat diuntungkan dengan adanya penerapan aplikasi Sinanas dalam pelayanan perizinan secara *online* karena memberi kemudahan bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris DPMPTSP Kabupaten Subang, Pranata Komputer Ahli Muda, Staf IT DPMPTSP Kabupaten Subang dan Informan 6 (enam) orang Masyarakat Pengguna aplikasi Sinanas mengenai manfaat yang didapat dari penerapan aplikasi Sinanas, bahwa dengan hadirnya aplikasi Sinanas dan fitur-fitur yang ada pada aplikasi, masyarakat mendapatkan layanan perizinan digital yang efektif dan efisien sehingga mampu mempermudah masyarakat dalam melakukan perizinan. Masyarakat tidak perlu mengantre datang ke kantor DPMPTSP karena dapat dilakukan secara *online* melalui *handphone* pengguna kapan pun dan dimana pun. Dengan aplikasi Sinanas dapat mendekatkan Pemerintah dengan masyarakat serta meningkatkan pengembangan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik dengan memanfaatkan elektronik dan teknologi diharapkan dapat mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Selain itu dalam penerapan *e-government* dinilai dapat meminimalisir terjadinya interaksi antara pemerintah dengan masyarakat secara langsung sehingga dapat mencegah terjadinya praktik maladministrasi.

5. Keandalan Sistem

Menurut DeLone dan McLean (Jogiyanto, 2007:14-15) Keandalan sistem informasi adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem informasi ini juga dapat dilihat dari sistem informasi dalam melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Keandalan sistem dapat ditinjau dari kelebihan aplikasi Sinanas dibandingkan dengan aplikasi serupa lainnya, apakah aplikasi Sinanas menyelesaikan permasalahan terkait pelayanan perizinan dan apakah terdapat kesulitan pada aplikasi secara keseluruhan.

Menurut Informan 2 (dua) sebagai Pranata Komputer Ahli Muda DPMPTSP Kabupaten Subang terkait apa saja kelebihan aplikasi Sinanas dibandingkan dengan aplikasi serupa lainnya menyatakan bahwa aplikasi Sinanas merupakan bagian dari program Smart City Kabupaten Subang. Aplikasi Sinanas tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk pengelolaan perizinan, tetapi juga terintegrasi dalam upaya lebih luas untuk membangun dan mengelola kota dengan lebih cerdas dan terkoneksi secara digital, berikut pernyataannya:

“Kelebihannya Sinanas itu termasuk program Smart City Kabupaten Subang, salah satu bentuk pelayanan pemerintah yang sudah berbasis digital. Dari tahun 2017 pelayanan perizinan di Kabupaten Subang sudah tidak ada lagi yang datang ke kantor untuk mengurus izin, sudah penggunaan Tanda Tangan Elektronik, sudah terintegrasi dengan pajak jadi ketika pelaku usaha melakukan permohonan itu pajaknya harus sudah dibayar, sudah terintegrasi dengan Bapenda (NOP dan IMB) karena kan berhubungan dengan izin mendirikan bangunan, sudah terintegrasi dengan BJB juga jadi ketika sudah bayar PBG otomatis linknya kelihatan, sudah ada e-wasdal versi android jadi e-wasdal itu khusus pengawasan ke lapangan, sudah ada *dashboard* pengaduan untuk pemohon dalam bentuk *live chat*, dan sebagai penerapan *e-government* di Kabupaten Subang, jadi sudah sangat kompleks.” (Sumber: Informan 2 (dua) Pranata Komputer Ahli Muda, pada Selasa, 4 Mei 2024).

Pernyataan yang berbeda disampaikan oleh informan selanjutnya mengenai apa saja kelebihan aplikasi Sinanas dibandingkan dengan aplikasi serupa lainnya, berikut pernyataannya:

“Kelebihan aplikasi Sinanas itu terdapat fitur *e-tracking* izin yang bisa diakses oleh pemohon dan fitur *live chat* sehingga pemohon bisa komunikasi dua arah jika terdapat kendala.” (Sumber: Informan 3 (tiga) Staf IT DPMPTSP, pada Selasa, 4 Mei 2024).

Melalui aplikasi Sinanas terdapat kebutuhan informasi yang dapat diperoleh masyarakat pelaku usaha. Salah satu kelebihan dari penerapan aplikasi Sinanas adalah terdapat *system tracking* izin.

Gambar 4.7
***e-Tracking* Proses Izin**

Resi	Nama Pemohon	Jenis Proses Perizinan	Tanggal	Nama Proses	Waktu Proses	Total Waktu Proses	Status
447F11	Siviy Atmah Septia Rochyena, AM d. TV., S.K.M	BURAT IZIN PRAKTIK TERAPIS WACARA SARANA perizinan baru	2022-06-16 19:40:35	pendaftaran (pemohon)	00:00:0	17 hari 10:46:18	draft
			2022-06-21 10:33:02	validasi pendaftaran (frontoffice)	1 hari 16:33:02		
			2022-07-04 07:47:20	validasi permohonan (back office)	6 hari 12:14:16		
			2022-07-12 11:40:29	permohonan izin (dimas keabs)	6 hari 03:53:09		
			2022-07-12 12:33:39	permohonan izin (backoffice)	00:53:10		
			2022-07-13 10:46:18	validasi kabi (kabi)	22:12:39		
				validasi kabi (kabi)			
				validasi kabi (kabi)			

(Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terkait apa saja kelebihan aplikasi Sinanas dibandingkan dengan aplikasi serupa lainnya yaitu terdapat fitur *e-tracking*. Sistem *e-tracking* memberikan kemudahan bagi pemohon untuk memantau proses pengajuan perizinan. Pemohon yang sudah mendaftar dan mengajukan izin dapat melihat informasi terkini mengenai status pengajuan izin melalui menu *e-tracking* yang terdapat pada aplikasi Sinanas dengan menginput nomer resi yang diberikan melalui SMS setelah pengajuan permohonan.

Gambar 4.8
Kolom Pengaduan pada Aplikasi Sinanas

(Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang)

Selanjutnya terdapat menu pengaduan layanan sehingga dapat memudahkan komunikasi antara pemerintah daerah dengan masyarakat yang mengalami kendala atau kesulitan dalam mengurus proses perizinan tersebut. Jika pemohon merasa bahwa waktu proses pengajuan perizinan terlalu lama, pemohon dapat memilih opsi untuk mengajukan pengaduan langsung melalui aplikasi, yang kemudian akan diarahkan kepada pihak yang berwenang untuk ditindaklanjuti. Selain melalui aplikasi Sinanas, pemohon juga dapat mengakses sistem *e-tracking* dan mengajukan pengaduan melalui *website* resmi DPMPTSP Kabupaten Subang.

Selanjutnya kelebihan aplikasi Sinanas yaitu termasuk program Smart City Kabupaten Subang, yang dimana merupakan salah satu bentuk pelayanan pemerintah yang sudah berbasis digital. Salah satu fitur pendukung penerapan aplikasi Sinanas pada Pemerintah Kabupaten Subang adalah diterapkannya Tanda Tangan Elektronik. Dimana penerapan Tanda Tangan Elektronik yang tujuannya untuk memberikan kemudahan kepada seluruh investor dan percepatan proses perizinan. Selain itu, aplikasi Sinanas sudah terintegrasi dengan aplikasi pembayaran pajak Bapenda (NOP dan IMB), dan terintegrasi dengan pembayaran retribusi PGB dengan BJB melalui aplikasi pajak Bapenda (*web-r*).

Setelah mengetahui kelebihan aplikasi Sinanas dibandingkan dengan aplikasi serupa lainnya, dilakukan wawancara mengenai apakah aplikasi Sinanas menyelesaikan permasalahan terkait perizinan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1 (satu) sampai Informan 9 (sembilan) mengungkapkan hal yang sama bahwa aplikasi Sinanas menyelesaikan permasalahan terkait perizinan. Karena dengan aplikasi Sinanas masyarakat dapat melakukan proses perizinan digital melalui *smartphone*. Berikut merupakan wawancara pada Informan 9 (sembilan) mengenai apakah aplikasi Sinanas menyelesaikan permasalahan terkait perizinan, berikut pernyataannya:

“Ya, tentu sudah menyelesaikan, dengan adanya aplikasi Sinanas saya bisa membuat surat izin melalui *smartphone*.” (Sumber: Informan 9 (sembilan) sebagai Masyarakat Pengguna, pada Kamis, 27 Juni 2024).

Hal tersebut didukung oleh pendapat dari informan selanjutnya yaitu

Informan 5 (lima) mengenai pertanyaan apakah aplikasi Sinanas menyelesaikan permasalahan terkait perizinan, berikut pernyataannya:

“Menurut saya sudah menyelesaikan, mungkin lebih disosialisasikan lg apalagi untuk orang awam seperti saya yang kurang paham dengan teknologi.” (Sumber: Informan 5 (lima) sebagai Masyarakat Pengguna, pada Kamis, 27 Juni 2024).

Adapun pertanyaan mengenai bagian tersulit baik dari fitur maupun aplikasi secara keseluruhan. Rata-rata seluruh Informan menjawab hal yang sama yaitu mengungkapkan bahwa fitur pada aplikasi Sinanas sudah mudah untuk digunakan sehingga tidak ada kesulitan. Namun menurut Informan 9 (sembilan) sebagai Masyarakat Pengguna menyatakan bahwa mengenai bagian tersulit secara umum yaitu pada saat mutasi ke DPK (Dewan Perwakilan Kantor), berikut pernyataannya:

“Paling susahnya itu harus nunggu dari mutasi ke DPK, misalnya saat ini saya kerja di RS Rayhan waktu awal bikin perizinan itu DPKnya harus pindah dulu tergantung Rumah Sakitnya, karena RS Rayhan itu DPKnya di Kecamatan Cipendeuy tetapi sebelumnya saya dari Kecamatan Kalijati nah itu harus dipindahkan dulu DPKnya.” (Sumber: Informan 9 (sembilan) sebagai Masyarakat Pengguna, pada Kamis, 27 Juni 2024).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan terhadap penggunaan aplikasi Sinanas dengan 6 (enam) orang Masyarakat Pengguna aplikasi Sinanas terutama pada fitur yang sering dikeluhkan oleh pengguna secara keseluruhan menyampaikan hal yang sama yaitu tidak ada kesulitan pada fitur. Hal tersebut dikarenakan fitur pada aplikasi Sinanas sudah terdapat informasi yang dibutuhkan untuk melakukan perizinan. Dengan tidak adanya keluhan yang signifikan terhadap fitur-fitur yang ada, ini menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi Sinanas dalam hal pelayanan perizinan *online*. Hal ini juga dapat menjadi indikasi bahwa pengembang telah berhasil mengidentifikasi dan mengintegrasikan fitur-fitur yang sesuai dengan kebutuhan pengguna secara efektif.

6. Kecepatan Akses

Menurut DeLone dan McLean (Jogiyanto, 2007:14-15) Jika sistem informasi memiliki kecepatan akses yang optimal maka layak untuk dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Kecepatan akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Kecepatan akses dapat dilihat dari kecepatan pengguna dalam menelusur akan informasi yang dibutuhkan. Kecepatan akses disini dapat ditinjau dari bagaimana kecepatan dalam mengakses aplikasi Sinanas, berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk verifikasi akun dan berapa lama proses pelayanan/perizinan terselesaikan dengan menggunakan aplikasi Sinanas.

Terkait bagaimana kecepatan dalam mengakses aplikasi Sinanas dilakukan wawancara dengan Informan 1 (satu) sampai Informan 9 (sembilan) menyatakan hal yang sama bahwa kecepatan mengakses aplikasi Sinanas sudah terbilang cepat. Ketika internet pengguna cepat maka kecepatan dalam mengakses aplikasi Sinanas standar, tidak ada masalah sama seperti aplikasi lainnya. Dalam mengakses aplikasi Sinanas terutama pada saat *login* aplikasi harus memperhatikan kesesuaian data yang dimasukan seperti *e-mail* dan *password*. Saat aplikasi sedang dalam pengembangan juga dapat mempengaruhi kecepatan dalam megakses aplikasi bisa menjadi sedikit terhambat. Berikut pernyataannya:

“Untuk mengaksesnya cepat, tidak ada gangguan, tidak *loading*, untuk *upload* persyaratan juga cepat, mau di *handphone* bahkan di *desktop* atau komputer semua lancar, jaringan lemot juga masih bisa di akses.” (Sumber: Informan 8 (delapan) sebagai Masyarakat Pengguna, pada Kamis, 27 Juni 2024).

Aplikasi Sinanas sangat mendukung pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Subang. Dengan adanya aplikasi tersebut, pelayanan menjadi meningkat, mudah, cepat dan tepat sasaran. Pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Subang sudah sangat bagus dan maksimal, dapat dilihat dari kecepatan dan ketepatan pegawai dalam memberikan layanan, sehingga sudah memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Semua pelayanan sudah berbasis *online* sehingga

memudahkan dalam memberikan layanan. Aplikasi Sinanas juga memudahkan masyarakat dalam hal pengurusan, karena masyarakat bisa langsung mengaksesnya dimana saja tanpa harus datang untuk antri.

Adapun pertanyaan mengenai lamanya waktu yang diperlukan untuk verifikasi akun sehingga aplikasi Sinanas dapat digunakan. Rata-rata seluruh informan menyatakan pendapat yang sama mengenai lamanya proses verifikasi akun. Dalam proses verifikasi akun tidak ditemukan kendala yang signifikan. Menurut Informan 1 (satu) sampai dengan Informan 9 (sembilan) menyatakan bahwa lamanya proses verifikasi akun tidak membutuhkan waktu yang lama. Hal ini dikarenakan pada saat selesai melakukan pendaftaran akan muncul notifikasi kode OTP yang dikirimkan melalui nomor *handphone* atau *e-mail* yang digunakan pada saat daftar, sehingga aplikasi Sinanas dapat digunakan dan masuk ke halaman menu utama. Sebagaimana dapat dilihat dari pernyataan yang disampaikan oleh Informan 3 (tiga) yaitu sebagai berikut:

“Kalau buat aktivasi akun selesai di hari itu juga, karena ketika kita sudah daftar lewat *email* dan memasukkan Nomor Induk Kependudukan langsung otomatis masuk notifikasi ke *email* kita berdasarkan *user* sama *password* yang kita daftar.” (Sumber: Informan 4 (empat) sebagai Masyarakat Pengguna, pada Sabtu, 22 Juni 2024).

Pendapat tersebut juga didukung oleh pernyataan yang disampaikan oleh Informan selanjutnya yaitu Informan 6 (enam) mengenai mengenai berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk verifikasi akun pada aplikasi Sinanas, berikut pernyataannya:

“Untuk verifikasi terhitung cepat, ketika kita sudah daftar langsung muncul notifikasinya melalui *e-mail* yang sesuai kita daftarkan.” (Sumber: Informan 6 (enam) sebagai Masyarakat Pengguna, pada Kamis, 27 Juni 2024).

Gambar 4.9
Pendaftaran Pemohon Aplikasi Sinanas

The screenshot shows the login interface of the Sinanas application. At the top, there is a header with the logo of Kabupaten Subang and the text "SISTEM INFORMASI PERIZINAN Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu KABUPATEN SUBANG". Below the header, there is a blue bar with the word "Login" and a user icon. The main content area contains a form with the following fields: "No.KTP" (with a note "This field is required."), "Password" (with an eye icon for visibility), and "Kode Keamanan" (with a "Lupa Password?" link). A blue "LOGIN" button is positioned to the right of the "Kode Keamanan" field. To the right of the form, there is a purple button with a white envelope icon and the text "DAFTAR DISINI", with the text "Belum Mempunyai Akun?" above it.

*(Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Subang)*

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan tampilan halaman *login* untuk pendaftaran perizinan *online* pada aplikasi Sinanas. Pada halaman *login* akun, ada opsi untuk pengguna yang sudah terdaftar untuk masuk ke akun mereka. Sementara itu, menu "daftar disini" menunjukkan bahwa pengguna yang belum memiliki akun dapat mendaftar untuk membuat akun baru. Langkah ini adalah langkah awal yang umum digunakan pada aplikasi perizinan *online* untuk memungkinkan pengguna yang belum terdaftar untuk membuat akun mereka sendiri sehingga dapat mengakses layanan perizinan *online* tersebut.

Adapun pertanyaan mengenai lamanya proses pelayanan perizinan *online* terselesaikan dengan menggunakan aplikasi Sinanas. Proses pelayanan perizinan setiap informan memiliki lama waktu yang berbeda-beda. Menurut Informan 1 (satu) sampai dengan Informan 9 (sembilan) menyatakan bahwa waktu yang dibutuhkan untuk proses perizinan *online* dari mulai proses pendaftaran hingga perizinan terselesaikan memerlukan waktu 1-2 minggu hari kerja. Lamanya proses perizinan dipengaruhi juga oleh waktu pengajuan dari pengguna. Proses perizinan *online* yang dilakukan di hari dan jam kerja akan di proses di hari yang sama jika tidak ada antrian, namun jika pengajuan dilakukan pada malam hari atau di hari

libur akan diproses hari berikutnya di hari kerja. Sebagaimana dapat dilihat dari pernyataan yang disampaikan oleh Informan 4 (empat) yaitu sebagai berikut:

“Proses pelayanannya itu 3-5 hari kerja dan sudah ada SOPnya dari dinas DPMPTSP.” (Sumber: Informan 4 (empat) sebagai Masyarakat Pengguna, pada Sabtu, 22 Juni 2024).

Hal tersebut didukung oleh pendapat yang disampaikan oleh Informan 8 (delapan) mengenai berapa lama proses pelayanan atau perizinan terselesaikan dengan menggunakan aplikasi Sinanas, berikut pernyataannya:

“5-7 hari, dari pertama kita mulai pendaftaran langsung ke bagian KASI pendaftaran, terus lanjut ke dinkes, terus kabid, kemudian ke kepala dinas. Yang memegangnya itu ada dua cabang yang pertama ke DPMPTSP kemudian verifikasi keduanya itu di dinas kesehatan.” (Sumber: Informan 8 (delapan) sebagai Masyarakat Pengguna, pada Kamis, 27 Juni 2024).

Pendapat berbeda yang disampaikan oleh Informan 6 (enam) mengenai berapa lama proses pelayanan atau perizinan terselesaikan dengan menggunakan aplikasi Sinanas, berikut pernyataannya:

“Itu tergantung kelengkapan data, misalnya ada yang kurang atau ada yang harus diperbaiki bisa sampai 2 minggu mungkin paling lama untuk mengurus SIPA biasanya, tapi kalau udah lengkap datanya mungkin semingguan juga udah keluar SIPA nya.” (Sumber: Informan 6 (enam) sebagai Masyarakat Pengguna, pada Kamis, 27 Juni 2024).

Kecepatan akses aplikasi Sinanas sudah dapat dirasakan oleh pengguna walaupun pada penerapannya masih terdapat kendala yang dapat menghambat proses pelayanan digital. Mulai dari proses pembuatan akun sampai dengan verifikasi akun membutuhkan waktu yang relatif cepat dan mudah. Proses perizinan *online* hanya membutuhkan waktu 1-2 minggu hari kerja terhitung lebih cepat dari pelayanan manual. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan terhadap kecepatan dalam mengakses aplikasi Sinanas sudah dapat diterapkan secara optimal baik dari

proses *login* ke aplikasi Sinanas, pembuatan akun sampai pada tahapan meng-*upload* persyaratan tidak membutuhkan waktu yang lama.

Gambar 4.10
SOP Waktu Proses Perizinan Aplikasi Sinanas

Actions	Proses Sebelumnya	Catatan / Rekomendasi	Data Permohonan	Identitas Pemohon	Keterangan	Durasi
	VALIDASI PENDAFTARAN oleh : EVA WILIANTI, SIP, MSI 2021-09-22 13:59:32	Rekomendasi Dinas Teknis 0/1	Resi : C10EBD Jns Ijin : SURAT IZIN PRAKTIK AHLI TEKNOLOGI LABORATORIUM MEDIK (ATLM) Jns Layanan : Perizinan Baru	- YOVOH MASKUROH -		209 hari 22:57:14
	VALIDASI PENDAFTARAN oleh : EVA WILIANTI, SIP, MSI 2021-10-07 19:13:38	Rekomendasi Dinas Teknis 0/1	Resi : 74C040 Jns Ijin : SURAT IZIN PRAKTIK DOKTER HEWAN Jns Layanan : Perizinan Baru	- AYU SYLVITA AMANDA -		202 hari 00:13:39
	VALIDASI PENDAFTARAN oleh : EVA WILIANTI, SIP, MSI 2021-11-03 10:39:45	Rekomendasi Dinas Teknis 0/1	Resi : B63F4C Jns Ijin : SURAT KEPUTUSAN KELAYAKAN LINGKUNGAN HIDUP (SKKL - AMDAL) ATAU DOKUMEN EVALUASI LINGKUNGAN HIDUP (DELHI) Jns Layanan : Perizinan Baru	- SANTOSO WINATA - PT. BUDI MAKMUR PERKASA		183 hari 01:29:15
	VALIDASI PENDAFTARAN oleh : EVA WILIANTI, SIP, MSI 2022-07-05 08:30:11	Rekomendasi Dinas Teknis 0/1	Resi : 46198C Jns Ijin : SURAT KELAYAKAN OPERASIONAL (SLO) PENGELOLAAN LIMBAH B3 UNTUK KEGIATAN PENGUMPULAN LIMBAH B3 SKALA KABUPATEN Jns Layanan : Perizinan Baru	- ACHMAD CHOIRON - PT CIOMAS ADISATWA		7 hari 19:44:58

(Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Subang)

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa pada sistem waktu proses izin ditentukan oleh admin sesuai dengan aturan perizinan yang berlaku. Pada akun Officer PTSP, terdapat notifikasi berwarna untuk setiap jenis izin. Berikut adalah makna dari warna notifikasi tersebut:

1. Izin resi warna merah: Izin ini sudah melebihi waktu proses sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditentukan. Perlu tindakan segera untuk menangani keterlambatan ini.
2. Izin resi warna biru: Izin ini masih dalam proses, namun sudah mendekati batas waktu SOP yang ditentukan (3 hari sebelum batas waktu). Perlu perhatian untuk memastikan izin selesai tepat waktu.
3. Izin resi warna hitam: Izin ini masih berada dalam waktu proses sesuai dengan SOP yang ditentukan. Proses ini berjalan seperti yang diharapkan dan tidak memerlukan tindakan tambahan.

Dengan adanya notifikasi berwarna pada izin proses perizinan ini, diharapkan Officer PTSP dapat melakukan *monitoring* dengan baik dan menanggapi setiap situasi sesuai dengan tingkat urgensi yang ditunjukkan oleh warna notifikasi. Hal ini penting untuk memastikan bahwa semua izin diproses tepat waktu sesuai dengan kebutuhan dan aturan yang berlaku.

Adapun pertanyaan mengenai pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang sebelum dan sesudah adanya aplikasi Sinanas. Secara keseluruhan baik dari Informan 1 (satu) sampai Informan 9 (sembilan) menyatakan pendapat yang sama yaitu bahwa pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang mengalami perbaikan signifikan setelah adanya aplikasi Sinanas. Sebagaimana disampaikan oleh Informan 2 (dua), berikut pernyataannya:

“Jadi lebih mudah dan lebih sistematis, kalau dulu kan banyak berkas jadi takutnya berceceran gitu, tetapi setelah adanya aplikasi kan semua datanya tersimpan, sistemnya sudah *first in first out* jadi siapa aja pemohon yang masuk duluan itu yang di proses duluan.” (Sumber: Informan 2 (dua) Pranata Komputer Ahli Muda, pada Selasa, 4 Mei 2024).

Selanjutnya menurut Informan 7 (tujuh) menyatakan pendapat mengenai pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang sebelum dan sesudah adanya aplikasi Sinanas sebagai berikut:

“Lebih nyaman pakai aplikasi, karena kalau datang langsung kan kita gak tau udah sampai mana prosesnya jadi harus *ngefollow up* ke dinas terkait.” (Sumber: Informan 7 (tujuh) sebagai Masyarakat Pengguna, pada Kamis, 27 Juni 2024).

Sebelum adanya aplikasi Sinanas, pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang dilakukan secara konvensional, yaitu permohonan perizinan atau layanan terpadu dilakukan secara manual dengan pengisian formulir kertas dan dokumen-dokumen fisik yang harus diserahkan langsung ke kantor DPMPTSP. Setelah adanya aplikasi Sinanas, pelayanan DPMPTSP Kabupaten Subang mengalami transformasi yang signifikan pemohon

dapat mendaftar dan mengajukan permohonan perizinan atau layanan terpadu secara *online* melalui aplikasi Sinanas, tanpa harus datang ke kantor DPMPTSP. Pemohon dapat memantau status permohonan mereka secara *real-time* dengan fitur *e-tracking* melalui aplikasi Sinanas tanpa perlu datang langsung atau menghubungi petugas. Dengan adanya aplikasi Sinanas, diharapkan pelayanan DPMPTSP Kabupaten Subang menjadi lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat serta memberikan pengalaman yang lebih baik dalam pengurusan perizinan dan layanan terpadu.