

BAB V

PEMBAHASAN

Dalam mengukur keberhasilan Penerapan Sistem Informasi Perizinan Subang (SINANAS) di DPMPSTP Kabupaten Subang. Menggunakan hasil penelitian di atas dengan menganalisis dan melakukan pembahasan terhadap variabel-variabel atau indikator Sistem Informasi Manajemen menurut DeLone dan McLean (Jogiyanto, 2007:14-15).

5.1 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.

Berdasarkan hasil penelitian baik wawancara, observasi dan dokumentasi bahwa fitur-fitur dalam aplikasi Sinanas telah dirancang agar mudah digunakan dan nyaman bagi pengguna, fitur pada aplikasi Sinanas sudah *user friendly* dimana pengguna bisa menggunakan aplikasi dengan mudah dan nyaman. Hal ini dikarenakan pada aplikasi Sinanas di desain dengan sederhana dan tidak rumit. Desain yang simpel membantu pengguna untuk cepat memahami cara menggunakan aplikasi dan fitur-fiturnya. Pada setiap fitur perizinan yang tersedia, terdapat petunjuk penggunaan pada aplikasi dengan jelas dan mudah sehingga nyaman dan mudah untuk digunakan.

Secara keseluruhan aplikasi Sinanas sudah memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi para penggunanya yang ingin melakukan layanan perizinan melalui layanan elektronik. Penggunaan aplikasi Sinanas diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dalam proses perizinan karena mengurangi waktu tunggu yang panjang. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Sinanas dirancang untuk mempercepat proses pengajuan dan persetujuan perizinan.

Namun jika dilihat dari segi kesulitan yang dihadapi oleh pengguna pada saat mengakses aplikasi Sinanas berbeda-beda. Salah satunya pengguna aplikasi Sinanas menghadapi kesulitan saat registrasi karena kadang-kadang ada gangguan pada *server* akibat *maintenance* yang sedang berlangsung pada aplikasi. Hal ini menyebabkan pengguna mengalami kesulitan untuk masuk ke dalam aplikasi pada saat tertentu. Hambatan lain yang dihadapi pengguna adalah kesulitan dalam mengakses aplikasi Sinanas pada awal-awal penggunaan karena masih kurang pengalaman atau pengetahuan dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang dalam memberikan kenyamanan bagi pengguna adalah memberikan transparansi informasi mengenai aplikasi Sinanas dan pemberian edukasi bagi masyarakat. Informasi yang diberikan oleh pihak DPMPTSP Kabupaten Subang terkait aplikasi Sinanas melalui sosialisasi kepada masyarakat untuk memperkenalkan aplikasi tersebut, seperti pada saat *event car free day* (CFD), serta melalui sosial media seperti dalam *website* resmi pada laman <https://dpmptsp.subang.go.id/> mengenai aplikasi Sinanas yang berisi informasi mengenai apa saja jenis layanan atau fitur yang terdapat pada aplikasi Sinanas, informasi mengenai *e-tracking* (monitoring izin), informasi mengenai persyaratan perizinan, informasi mengenai Regulasi, dan *call center* untuk menangani pengaduan. Sosialisasi sangat dibutuhkan untuk pengenalan dan cara menggunakan aplikasi Sinanas kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Dengan melaksanakan sosialisasi secara efektif, diharapkan bahwa penggunaan aplikasi Sinanas dapat meningkat, mempercepat proses pengajuan izin, dan secara keseluruhan meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Subang.

Optimalisasi dari aplikasi Sinanas juga terus dilakukan dengan pengembangan terhadap aplikasi dan dilakukan *update* secara berkala untuk memastikan aplikasi tersebut tetap relevan dan efektif dalam mendukung proses pengajuan izin secara *online*.

5.2 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 dilihat dari bagaimana tingkat fleksibilitas aplikasi Sinanas, bagaimana ketahanan aplikasi jika terjadi perubahan atau penambahan menu/*channel* dan apakah aplikasi Sinanas dapat diakses pada semua perangkat. Dimana fleksibilitas aplikasi Sinanas yang dimaksud adalah aplikasi Sinanas memudahkan penggunanya untuk dapat berinteraksi dimana saja dan kapan saja dengan DPMPTSP sebagai pihak penyelenggara.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, bahwa aplikasi Sinanas dalam penggunaannya dapat dilakukan secara fleksibel kapan saja dan di mana saja karena operasionalnya yang berlangsung selama 24 jam penuh. Hal ini berarti pemohon dapat mengajukan perizinan pada waktu-waktu yang diinginkan, baik itu pagi, siang, atau malam. Fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi Sinanas juga dirancang untuk kemudahan penggunaan dan pemahaman. Pengguna merasa bahwa fitur-fitur ini mudah digunakan dan mudah dimengerti, sehingga mempermudah proses perizinan yang dilakukan melalui aplikasi Sinanas.

Sebagaimana keluwesan untuk memberikan kemudahan pelayanan perizinan aplikasi Sinanas dirancang agar nyaman dan mudah untuk digunakan oleh penggunanya agar proses pelayanan perizinan berjalan dengan efisien. Fitur yang terdapat aplikasi Sinanas tentunya selalu dikembangkan setiap saat baik dari segi perubahan fitur, penambahan fitur, maupun fitur yang lebih informatif. Namun dalam penerapannya aplikasi Sinanas masih terdapat kendala dilihat dari hambatan yang dirasakan oleh pengguna diantaranya seperti perubahan fitur pada aplikasi Sinanas belum sepenuhnya menjadi lebih baik. Pembaruan aplikasi seharusnya dapat meningkatkan optimalisasi kinerja dari aplikasi Sinanas untuk meningkatkan kenyamanan pengguna.

Ketika terjadi pengembangan fitur pada aplikasi Sinanas, maka aplikasi akan mengalami proses *development* ulang yang dapat mengakibatkan *down* sistem atau memerlukan *maintenance*. Karena Sinanas dapat diakses 24 jam, ini berarti *maintenance* mungkin perlu dilakukan secara teratur. *Maintenance* (perawatan) menurut Stephens (2004:3) “*all activities necessary to keep a system and all of its components in working order*”. Hal ini termasuk menjaga agar aplikasi Sinanas tetap beroperasi dengan optimal. Saat terjadi *maintenance*, aplikasi tersebut tidak dapat digunakan sementara waktu sampai proses *development* sistem selesai dilakukan. Hal ini menunjukkan pentingnya perencanaan *maintenance* yang baik untuk meminimalkan dampak terhadap pengguna dalam hal keterbatasan akses selama proses *maintenance*.

Gambar 5.1

Aplikasi Sinanas pada *Google PlayStore*



(Sumber: *Google PlayStore*)

Aplikasi Sinanas tidak dapat diakses pada seluruh perangkat. Sinanas hanya dapat di *download* secara gratis oleh seluruh pengguna *Android* pada *Google PlayStore*. Tetapi untuk pengguna *iOS* maupun *PC/laptop* dapat mengakses melalui *website*. Berdasarkan hal tersebut aplikasi Sinanas harus dikembangkan lagi agar

dapat digunakan di seluruh perangkat sehingga aplikasi Sinanas menjadi lebih fleksibel.

5.3 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 perizinan.

Semakin meningkatnya kecenderungan manusia terhadap teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di era informasi ini sesungguhnya memiliki keterkaitan secara langsung dengan peningkatan tahap literasi komputer, literasi informasi, dan juga tingkat kesejahteraan masyarakat. Semua faktor tersebut satu sama lainnya saling melengkapi dan saling beriringan. Selain itu, minat membaca masyarakat juga semakin lebih tinggi sehingga memerlukan berbagai sumber informasi yang mudah dan cepat diakses. Pada dasarnya harapan utamanya adalah dengan TIK dapat meningkatkan produktivitas kerja di kalangan masyarakat Indonesia saat ini beriringan meningkatkan taraf pendidikan dan pendapatan masyarakat di masa depan. (Munir, 2017).

Pemanfaatan teknologi informasi untuk menjadi bagian tata kelola pemerintahan, seiring semakin meluasnya peningkatan kebutuhan akan ketersediaan informasi yang akurat dan cepat. Menurut Putro (2011) dalam (Muhammad & Rusda, 2020) kemajuan teknologi informasi dijadikan sebagai pemanfaatan jaringan internet, yang memungkinkan orang bisa mengakses dan memperoleh data-data yang tersedia secara bersama-sama melalui jaringan yang saling terhubung. Era globalisasi dan teknologi menjadi semakin mendorong timbulnya kebutuhan informasi yang tepat dan cepat, hal tersebut sangat dirasakan vital bagi masyarakat di berbagai bidang.

Beberapa upaya telah dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang untuk merealisasikan ekspektasi-ekspektasi pemakai. Ekspektasi pemakai diantaranya yaitu dimudahkan dalam melakukan pelayanan perizinan. Dalam rangka memudahkan pelayanan perizinan, aplikasi Sinanas dirancang untuk memfasilitasi segala kebutuhan pemohonnya. Selain itu, DPMPTSP Kabupaten Subang juga berupaya memenuhi ekspektasi dari pengguna melalui aplikasi Sinanas yang diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan pengguna. Dari keseluruhan informan sebagian besar menyatakan bahwa informasi yang terdapat aplikasi Sinanas sudah terealisasikan dan memenuhi harapan pengguna. Ketersediaan dan kelengkapan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna sudah cukup dirasakan dampaknya oleh pengguna. Sebelum adanya aplikasi Sinanas banyak layanan informasi yang hanya bisa didapatkan jika pemohon mengunjungi kantor DPMPTSP, setelah peluncuran aplikasi Sinanas berbagai layanan informasi dapat diakses melalui *smartphone*.

Aplikasi Sinanas dapat memenuhi ekspektasi (harapan) pengguna dalam mencari sebuah informasi. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, bahwa aplikasi Sinanas dapat memberikan informasi sesuai dengan harapan pengguna. Kelengkapan informasi pada aplikasi Sinanas sudah dirasakan oleh pengguna. Informasi yang ada pada aplikasi Sinanas sudah informatif, jelas serta sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan pengguna. Karena pada aplikasi Sinanas terdapat informasi mengenai *e-tracking* (monitoring izin), informasi mengenai persyaratan perizinan, informasi mengenai Regulasi, dan informasi mengenai pengaduan untuk melakukan laporan atas permasalahan pada proses permohonan izin tertentu. Hal ini menjadi lebih praktis dikarenakan dengan aplikasi Sinanas, pengguna tidak perlu datang ke kantor DPMPTSP untuk melakukan perizinan secara manual tetapi dapat melakukan perizinan melalui aplikasi sehingga dapat mempermudah pengguna kapan saja dan di mana saja selama perangkat yang digunakan terhubung dengan koneksi internet.

Dengan diluncurkannya aplikasi Sinanas masyarakat mengharapkan inovasi baru dalam melakukan perizinan secara *online* yang dapat meningkatkan

optimalisasi pelayanan pada DPMPTSP Kabupaten Subang dalam memberikan keamanan, kemudahan dan kecepatan. Harapan pengguna pada aplikasi Sinanas adalah dapat sepenuhnya melakukan perizinan secara *online* dengan baik. Namun, aplikasi Sinanas masih mengalami beberapa kendala yang menyulitkan pengguna sehingga hal tersebut tidak sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari pengguna yang menginginkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan perizinan. Pengguna mengharapkan aplikasi Sinanas tetap stabil sehingga pengguna dapat memperoleh akses yang baik dan tercapainya efisiensi pelayanan perizinan. Dengan adanya aplikasi Sinanas dapat meningkatkan efisiensi dari segala sisi seperti menghemat waktu tenaga kerja yang memang terbatas pada hari kerja, usaha yang diperlukan untuk mendatangi kantor, dan biaya lainnya yang diperlukan.

5.4 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.

Sinanas merupakan layanan aplikasi yang memberikan kemudahan dan kenyamanan untuk melakukan proses pelayanan perizinan bagi masyarakat dan perusahaan di Kabupaten Subang. Fitur-fitur pada aplikasi Sinanas memiliki fungsi-fungsi yang spesifik. Fitur-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. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, fitur spesifik yang tersedia beserta kegunaan dari fitur tersebut adalah sebagai berikut:

1. Perizinan Online : fitur ini digunakan untuk mengajukan permohonan izin.

2. E-Tracking : fitur ini berfungsi untuk memonitoring perjalanan berkas permohonan mulai dari pendaftaran upload dokumen persyaratan sampai dengan izin selesai.
3. Info Perizinan : fitur ini digunakan untuk melihat persyaratan izin, dalam melakukan pengajuan permohonan.
4. Regulasi : fitur ini berfungsi untuk melihat peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam melakukan permohonan perizinan.
5. Pengaduan : fitur ini berfungsi untuk melakukan laporan atas permasalahan pada proses permohonan izin tertentu.
6. Survey (SKM) : fitur ini 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 : fitur ini merupakan informasi tentang aplikasi Sinanas.

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan keseluruhan fitur yang terdapat pada aplikasi Sinanas dapat berfungsi dan dimanfaatkan oleh pengguna. Kelengkapan fitur aplikasi Sinanas yang beragam ini tentunya dirasakan manfaatnya oleh para pengguna sehingga dapat memberikan pelayanan dan fasilitas yang baik terhadap keberlangsungan sistem layanan digital yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Subang. Ketika terdapat penambahan fitur, terdapat pemberitahuan untuk *upgrade* aplikasi agar dapat menggunakan fitur terbaru. Karena jika aplikasi belum di *upgrade*, fitur terbaru tidak dapat digunakan.

5.5 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 dan apakah aplikasi Sinanas menyelesaikan permasalahan terkait pelayanan perizinan.

Kelebihan dari aplikasi Sinanas merupakan bagian dari upaya menuju Smart City di Kabupaten Subang, yang artinya aplikasi ini dirancang untuk mengoptimalkan layanan pemerintah melalui penggunaan teknologi digital. Salah satu fitur pendukung penerapan aplikasi Sinanas pada Pemerintah Kabupaten Subang adalah diterapkannya Tanda Tangan Elektronik. Hal ini memungkinkan proses perizinan menjadi lebih mudah dan cepat karena dokumen-dokumen yang diperlukan dapat ditandatangani secara elektronik. Selain itu, aplikasi Sinanas terintegrasi dengan aplikasi pembayaran pajak Bapenda, termasuk untuk pembayaran NOP (Nomor Objek Pajak) dan IMB (Izin Mendirikan Bangunan).

Selain itu, kelebihan dari penerapan aplikasi Sinanas adalah terdapat *system tracking* izin. Sistem *e-tracking* memberikan kemudahan bagi pemohon untuk memantau proses pengajuan perizinan. Pemohon tidak perlu lagi menghubungi pihak berwenang secara langsung untuk menanyakan status pengajuan mereka, melainkan dapat langsung melihatnya melalui aplikasi. Selain fitur *e-tracking*, terdapat juga menu pengaduan layanan di aplikasi Sinanas. Fitur ini memudahkan komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah daerah jika terjadi kendala atau kesulitan dalam proses perizinan. Masyarakat dapat dengan mudah melaporkan masalah atau memberikan umpan balik terkait layanan perizinan melalui aplikasi ini.

Mengenai kesulitan fitur dan aplikasi secara keseluruhan, berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan, fitur pada aplikasi Sinanas dianggap mudah oleh masyarakat karena setiap fitur yang terdapat pada aplikasi Sinanas terdapat petunjuk penggunaan dengan jelas dan langkah-langkah ketika melakukan perizinan mudah dan cepat sehingga pengguna tidak merasa kesulitan ketika melakukan perizinan. Hanya saja masih terdapat masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Permasalahan tersebut adalah aplikasi Sinanas yang terkadang mengalami *bug* pada *server*.

5.6 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/pembayaran terselesaikan dengan menggunakan aplikasi Sinanas.

Kecepatan dalam mengakses aplikasi Sinanas sudah dikatakan cepat, meskipun masih ada kendala yang bisa menghambat proses layanan digital. Mulai dari pembuatan akun hingga verifikasi, proses ini relatif cepat dan mudah. Untuk mengakses aplikasi Sinanas terutama pada saat *login* harus memperhatikan kesesuaian data yang dimasukkan seperti *e-mail* dan *password*. Proses perizinan *online* hanya memakan waktu 1-2 minggu hari kerja tergantung jenis izin, lebih cepat dibandingkan dengan pelayanan manual. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, kecepatan dalam mengakses aplikasi Sinanas dapat diterapkan secara optimal, mulai dari *login*, pembuatan akun, hingga pengunggahan persyaratan tidak memakan waktu lama.

Sebelum adanya aplikasi Sinanas, pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang dilakukan secara konvensional. Dalam hal ini pengajuan perizinan atau layanan terpadu dilakukan secara manual dengan mengurus dokumen fisik yang harus diserahkan langsung ke kantor DPMPTSP. Namun, setelah adanya aplikasi Sinanas, pelayanan DPMPTSP Kabupaten Subang mengalami transformasi yang signifikan. Sekarang, pemohon dapat mendaftar dan mengajukan permohonan perizinan secara *online* melalui aplikasi Sinanas tanpa harus mengunjungi kantor DPMPTSP. Pemohon juga dapat memantau status permohonan mereka secara *real-time* menggunakan fitur *e-tracking* yang tersedia di aplikasi Sinanas.

Dengan adanya aplikasi Sinanas, diharapkan bahwa pelayanan DPMPTSP Kabupaten Subang menjadi lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, aplikasi Sinanas juga diharapkan dapat memberikan pengalaman yang lebih baik dalam proses pengurusan perizinan dan layanan terpadu, karena memungkinkan pemohon untuk mengurus semua hal tersebut secara *online* dan dalam waktu yang lebih singkat.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan digitalisasi sistem pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Subang dengan menggunakan aplikasi Sinanas telah dianggap cukup berhasil, hal ini karena adanya kemudahan, transparansi dengan proses *e-tracking*/pelacakan, efektifitas, efisiensi, dan cepatnya pelayanan yang diberikan setelah adanya sistem ini. Penerapan sistem ini juga mendukung perwujudan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Subang. Namun, sistem yang belum sempurna ini membutuhkan waktu untuk terus mengalami pengembangan yang berkelanjutan (*continuous development*). Dengan melakukan pengembangan yang berkelanjutan, aplikasi Sinanas dapat terus ditingkatkan untuk lebih efisien dan efektif dalam menyediakan layanan perizinan yang transparan dan mudah diakses oleh masyarakat.