
IMPLEMENTASI INOVASI SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN TERPADU (SIMYANDU) DALAM PROSES PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PALANGKA RAYA

Implementation of Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu (SIMYANDU) of Licensing Process At the Department of Capital investment and Integrated Services Of Palangka Raya City

FG. Rasan^{1*},

Hikmah, Nurul¹

MFA. Sahay¹,

I. Jaya¹

AMI. Mahendra¹

Abstrak

SIMYANDU merupakan sistem penyediaan pelayanan pada sektor perizinan yang cepat, efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi SIMYANDU dengan menggunakan teori Delone & Mclean (2003) yang menyebutkan variabel kesuksesan implementasi teknologi, yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rendahnya penggunaan SIMYANDU oleh masyarakat disebabkan oleh masih minimnya sosialisasi dan pengarahan yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Palangka Raya sehingga pengetahuan masyarakat dalam pengajuan izin secara online masih rendah.

*¹²³ Universitas Palangkaraya , Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah, Indonesia

*email:

f.griandorasan88@gmail.com

Kata Kunci:

Implementasi,
SIMYANDU,
Perizinan Online

Keywords:

Implementation,
SIMYANDU,
Online Licensing

Abstract

SIMYANDU is a service provision system in the licensing sector that is fast, effective and efficient. This research aims to analyze the implementation of SIMYANDU using the theory of Delone & McLean (2003) which states the variables of successful technology implementation, namely information quality, system quality, service quality, usage, user satisfaction and benefits using descriptive qualitative methods. The research results show that the low use of SIMYANDU by the community is due to the lack of socialization and guidance carried out by the Palangka Raya City DPMPTSP so that public knowledge in applying for permits online is still low.

PENDAHULUAN

PENDAHULUAN

Pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung kegiatan sehari-hari dilakukan oleh setiap individu masyarakat. Berbagai kemudahan yang dirasakan setiap individu dengan pemanfaatan teknologi informasi turut berdampak terhadap tuntutan masyarakat terhadap penyediaan pelayanan publik. Masyarakat cenderung menginginkan sebuah pelayanan yang cepat, efektif, efisien dan dapat dilakukan dimana saja. Proses tumbuh dan

berkembangnya teknologi menuntut pemerintah untuk dapat ikut serta memanfaatkan teknologi dalam pelayanan publik sebagai upaya memberikan pelayanan yang cepat, efektif, efisien dan dapat dilakukan dimana saja. Pemanfaatan teknologi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tujuan dari reformasi birokrasi.

E-Goverment merupakan sebuah konsep tata kelola pemerintahan dengan pemanfaatan teknologi untuk dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi dan transparansi dalam pelayanan publik. E-Goverment

muncul sebagai tuntutan kepada pemerintah terhadap perkembangan teknologi. Pemanfaatan teknologi turut mengubah cara pemerintah dalam berinteraksi kepada masyarakat (memberikan pelayanan). Perkembangan teknologi memungkinkan pemerintah untuk menjalankan proses pelayanan kepada masyarakat secara online.

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palangka Raya merupakan salah satu instansi pemerintah yang turut serta dalam memanfaatkan teknologi dalam memberikan pelayanan (proses perizinan). Keputusan ini mengacu pada peraturan walikota Palangka Raya Nomor No. 9 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Pemerintah Kota Palangka Raya.

Sebagai sebuah instansi yang mengadopsi pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) DPMPTSP kota Palangka Raya dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang cepat, efektif dan efisien dalam proses perizinan dan non-perizinan. DPMPTSP Kota Palangka Raya menerapkan pelayanan terpadu satu pintu yang mana dalam proses administrasinya mulai dari permohonan berkas, verifikasi tim teknis hingga terbitnya izin dilakukan secara terintegrasi. Berdasarkan peraturan daerah kota Palangka Raya Pasal 6 No. 7 tahun 2017 penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu memiliki tujuan untuk Terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan dan mudah dijangkau oleh masyarakat Serta Meningkatnya hak-hak masyarakat dalam layanan publik. Pada pelayanan perizinan, DPMPTSP Kota Palangka Raya menggunakan sistem aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Terpadu (SIMYANDU). Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Terpadu (SIMYANDU) merupakan sistem elektronik pelayanan perizinan yang dikelola oleh DPMPTSP Kota Palangka Raya yang terintegrasi dalam satu sistem. Implementasi SIMYANDU sebelumnya

sudah diterapkan di kota Tanggerang. Implementasi SIMYANDU pada Badan Pelayanan Terpadu (BP2T) Kota Tanggerang masih belum cukup baik dikarenakan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat (Ningrum, 2015).

Data Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu kota Palangka Raya menunjukkan sepanjang tahun 2022 tercatat sebanyak 77 pemohon yang mengajukan secara online melalui website SIMYANDU. Jumlah ini berbanding jauh dengan jumlah permohonan izin yang masuk ke-Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya setiap tahunnya. Pada tahun 2022 total tercatat mencapai 5021 permohonan izin yang masuk dari berbagai sektor. Berdasarkan permasalahan tersebut penulis berniat melakukan penelitian untuk mengkaji bagaimana implementasi inovasi SIMYANDU di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Palangka Raya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, dan menganalisis implementasi SIMYANDU di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya, dan Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi inovasi SIMYANDU di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya..

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data dilapangan melalui observasi dan wawancara. Berdasarkan hasil riset yang diperoleh di lapangan akan dipadukan dengan berbagai sumber pustaka yang mendukung dalam memperoleh data sehingga dapat diketahui bagaimana implementasi inovasi SIMYANDU di DPMPTSP Kota Palangka Raya.

Teknik pengumpulan data merupakan bagian penting dalam sebuah penelitian. Pengumpulan data

merupakan upaya yang dilakukan untuk mendapatkan berbagai macam informasi yang relevan dengan suatu penelitian. Adapun dalam penelitian ini penulis memanfaatkan teknik pengumpulan data sebagai berikut

- 1) Observasi, yaitu dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti. Dalam hal ini peneliti yakni dalam proses implementasi SIMYANDU dalam perizinan.
- 2) *Indepth interview* (wawancara) merupakan sebuah proses memperoleh data/keterangan dengan melakukan komunikasi secara tatap muka dengan narasumber sebagai pendukung data yang sebelumnya telah dilakukan observasi. Adapun wawancara dilakukan dengan operator SIMYANDU, tim teknis, petugas pelayanan dan masyarakat yang mengajukan permohonan izin pada DPMPTSP Kota Palangka Raya
- 3) Dokumentasi dilakukan sebagai upaya menguatkan data yang telah didapatkan sebelumnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya dalam melaksanakan tugas dan kewajiban menyelenggarakan fungsi:

- perumusan kebijakan bidang Penanaman Modal dan Perizinan;
- pelaksanaan kebijakan sesuai bidang Penanaman Modal dan Perizinan;
- pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang Penanaman Modal dan Perizinan;
- pelaksanaan administrasi dinas Penanaman Modal dan Perizinan; dan

- pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Terpadu (SIMYANDU) merupakan sistem elektronik pelayanan perizinan yang terintegrasi dalam satu sistem mulai dari permohonan dari masyarakat, proses oleh tim teknis, validasi oleh kepala dinas hingga penyerahan izin kepada pemohon. SIMYANDU merupakan sebuah sistem informasi terpadu yang terintegrasi sebagai upaya mendukung kegiatan operasional, manajemen dan pengambilan keputusan sebuah instansi dalam sektor perizinan. Pemanfaatan Sistem ini merupakan upaya pemerintah untuk mengefisiensikan pelayanan terutama dalam bidang perizinan. Pemanfaatan SIMYANDU memungkinkan penyimpanan data dan informasi, pemrosesan data dan informasi secara tunggal dan singkron serta membuat keputusan sesuai dengan tugas pokok masing-masing satuan kerja perangkat daerah dalam hal perizinan.

Dalam mengukur kesuksesan implementasi sebuah sistem informasi, Delone & Mclean (2003) menyebutkan terdapat 6 variabel yakni diantaranya kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih.

a. Information Quality (Kualitas Informasi)

Menurut Delone & Mclean (2003) kualitas informasi mengukur kualitas output dari sistem yakni informasi (data) yang dihasilkan dari operasional sistem dalam bentuk laporan (report). Informasi (data) yang dihasilkan oleh sistem digunakan sebagai bahan pertimbangan/evaluasi untuk menilai kinerja dari sebuah lembaga/instansi. Delone & Mclean (2003) menyebutkan terdapat beberapa indikator yang mengukur kualitas informasi sebagai berikut :

- 1) Accuracy (Akurasi)

Menurut Delone & Mclean (2003) informasi yang dihasilkan oleh sistem harus akurat bebas dari kesalahan (error). Sebuah sistem yang baik harus mampu menghasilkan informasi yang akurat dan terhindar dari kesalahan. Keakuratan informasi yang dihasilkan oleh sistem juga dapat terlihat dari informasi/data yang dihasilkan harus jelas menggambarkan maksud dari informasi yang disediakan oleh sistem tersebut. Berdasarkan hasil wawancara, akurasi informasi yang dikeluarkan oleh SIMYANDU sudah akurat sesuai dengan data yang sebelumnya telah diinput oleh pengguna.

2) Timeliness (ketepatan waktu)

Menurut Delone & Mclean (2003) ketepatan waktu merujuk kepada informasi (data) tersedia kapanpun ketika dibutuhkan. Ketepatan waktu bagi sistem untuk menghasilkan sebuah informasi/data merujuk pada kemampuan sistem untuk dapat memberikan informasi/data ketika sistem tersebut diakses untuk mendapatkan informasi. Berdasarkan hasil wawancara, bahwa informasi (data) yang dihasilkan oleh SIMYANDU dapat diakses oleh pengguna setiap saat ketika dibutuhkan.

3) Completeness (Kelengkapan)

Menurut Delone & Mclean (2003) kelengkapan merujuk kepada sistem dapat menyajikan informasi (data) mencakup semua elemen yang dibutuhkan dan relevan. Sebuah sistem dapat dikatakan memiliki kualitas informasi yang baik ketika informasi/data yang dihasilkan lengkap. Informasi yang lengkap dimaksudkan dengan hasil laporan yang mencakup keseluruhan informasi yang

dibutuhkan oleh pengguna ketika menggunakan sistem tersebut. Berdasarkan hasil wawancara, menghasilkan informasi yang lengkap sesuai dengan kebutuhan pengguna.

4) Relevance (relevansi)

Menurut Delone & Mclean (2003) relevansi merujuk kepada kemampuan sistem menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem dapat dikatakan baik apabila relevan dengan apa yang dibutuhkan pengguna sehingga informasi yang dihasilkan dapat menjadi manfaat. Berdasarkan hasil wawancara bahwa kualitas informasi yang dihasilkan oleh SIMYANDU sudah baik, hal ini dibuktikan dengan kesesuaian data yang dihasilkan, kelengkapan data hingga ketepatan waktu dalam menghasilkan informasi hingga kesesuaian informasi yang dihasilkan dengan kebutuhan pengguna.

b. System Quality (Kualitas Sistem)

Delone & Mclean (2003) menjelaskan kualitas sistem merujuk sejauh mana sebuah sistem dapat berjalan memenuhi kebutuhan, tujuan dan standar yang telah ditetapkan. Kualitas sistem dapat ditujukan kepada performa sistem yang merujuk kepada kemampuan software dan hardware untuk dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Delone & Mclean (2003) menyebutkan terdapat beberapa indikator yang mengukur kualitas sistem, yaitu :

1) Easy to Use (Kemudahan dalam penggunaan)

Menurut Delone & Mclean (2003) sistem dirancang untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada pengguna dengan memberikan fitur-fitur yang mudah

untuk digunakan. SIMYANDU cukup mudah untuk digunakan, namun masyarakat sebagai pengguna tetap memerlukan panduan terutama bagi pengguna baru.

2) Functionality (fungsional)

Menurut Delone & Mclean (2003) fungsional merujuk kepada sistem dirancang untuk dapat berfungsi mencapai tujuan dan memenuhi kebutuhan pengguna. SIMYANDU mampu menjawab kebutuhan pengguna terkait kemudahan dalam mengajukan permohonan izin.

3) Reliability (keandalan)

Menurut Delone & Mclean (2003) keandalan sebuah sistem merujuk kepada ketahanan sistem dari kerusakan dan eror. Keandalan sistem penting dalam memberikan layanan kepada pengguna hal ini dikarenakan sistem yang seringkali mengalami kerusakan akan berpengaruh kepada kenyamanan pengguna. SIMYANDU terkadang masih mengalami eror yang disebabkan oleh jaringan. Di samping itu, panduan pengguna yang belum dapat diakses juga turut berpengaruh kepada kelancaran pemohon dalam mengajukan permohonan izin.

4) Flexibility (fleksibilitas)

Menurut Delone & Mclean (2003) Fleksibilitas merujuk pada kemampuan sistem melakukan perubahan-perubahan sesuai dengan kondisi tertentu (update) untuk memenuhi kebutuhan penggunanya. SIMYANDU masih perlu terus melakukan update terutama pada panduan kepada pengguna dalam mengajukan permohonan izin sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik

5) Integration (integrasi)

Menurut Delone & Mclean (2003) integrasi merujuk kepada keseluruhan proses kerja termuat dalam satu sistem atau saling keterkaitan antar sistem. Integrasi pada sebuah sistem merujuk kepada keseluruhan proses pelayanan yang dapat diberikan oleh sistem sehingga terwujudnya pelayanan terpadu bagi pengguna. Secara keseluruhan proses permohonan hingga penerbitan izin telah dilakukan melalui sistem SIMYANDU. Namun dalam penyerahan surat izin kepada pemohon masih dilakukan secara manual melalui Whatsapp.

6) Importance (kepentingan)

Menurut Delone & Mclean (2003) kepentingan merujuk kepada keberadaan sistem urgent terhadap suatu permasalahan sehingga perlu diterapkan sistem tersebut. Aspek kepentingan merujuk sejauh mana urgensi dalam menggunakan sebuah sistem untuk mendukung proses pelayanan. kualitas sistem SIMYANDU sudah cukup baik seperti seluruh proses perizinan yang telah dilakukan melalui sistem SIMYANDU, sistem yang cukup mudah untuk dipahami hingga keberadaan sistem yang cukup urgent dalam mendukung proses perizinan di Kota Palangka Raya. Meskipun pada waktu-waktu tertentu SIMYANDU masih mengalami eror. Namun pihak operator SIMYANDU terus melakukan update untuk perbaikan sistem sehingga SIMYANDU dapat berjalan dengan baik untuk memenuhi kebutuhan penggunanya.

c. Service Quality (Kualitas Layanan)

Menurut Delone & Mclean (2003) kualitas layanan sistem merujuk pada sejauh mana sistem tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan ekspektasi penggunanya. Delone & Mclean menyebutkan terdapat beberapa indikator yang mengukur kualitas layanan sebagai berikut.

1) Reliability (Kehandalan)

Menurut Delone & Mclean (2003) kehandalan sistem merujuk pada kemampuan sistem untuk beroperasi dengan baik memberikan pelayanan yang cepat, tanggap dan dapat memenuhi harapan pengguna. Sistem SIMYANDU sudah dapat berjalan dengan baik dengan menghadirkan fitur-fitur yang lengkap sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Lebih lanjut masyarakat berharap ada peningkatan dalam panduan yang diberikan dalam menggunakan SIMYANDU dalam mengajukan permohonan izin.

2) Responsiveness (daya tanggap)

Menurut Delone & Mclean (2003) daya tanggap merujuk pada kemampuan sistem dalam merespon dan memberikan layanan dengan cepat, dan memadai terhadap kebutuhan pengguna. Daya tanggap yang dihasilkan oleh sistem akan turut berpengaruh kepada kecepatan layanan yang diberikan ke-pengguna. sistem SIMYANDU telah mampu memberikan pelayanan yang tanggap dan cepat kepada penggunanya, hal ini terlihat dari kecepatan akses yang diberikan oleh SIMYANDU.

3) Empati scales (empati)

Menurut Delone & Mclean (2003) empati dalam sebuah sistem merujuk pada kemampuan sistem beroperasi dengan

memahami dan merespon kebutuhan pengguna. SIMYANDU telah menyediakan fitur-fitur yang berfungsi untuk merespon dan memenuhi kebutuhan penggunanya seperti halnya fitur untuk melacak progres izin yang telah diajukan. Namun SIMYANDU masih dirasa kurang dalam memberikan panduan seperti contoh berkas yang perlu di-Upload. kualitas layanan yang diberikan oleh SIMYANDU ini sudah berjalan cukup baik, hal ini dibuktikan dengan adanya kemampuan sistem untuk dapat memenuhi kebutuhan pengguna, sistem yang telah berjalan dengan baik hingga kecepatan akses yang diberikan oleh sistem SIMYANDU namun di sisi lain sistem SIMYANDU masih terkadang mengalami eror yang menyebabkan pelayanan menjadi terganggu. Selain itu panduan bagi pengguna dalam menggunakan SIMYANDU dalam mengajukan permohonan izin masih perlu dikembangkan.

d. Use (Penggunaan)

Menurut Delone & Mclean (2003) penggunaan merupakan penerapan sistem informasi itu sendiri. Penggunaan sistem yang telah diterapkan merujuk pada seberapa sering sistem diakses oleh pengguna untuk memenuhi kebutuhannya. Terdapat beberapa indikator yang menjadi tolak ukur dalam variabel penggunaan adalah sebagai berikut.

1) Frequency of use (Frekuensi Penggunaan)

Menurut Delone & Mclean (2003) frekuensi penggunaan merujuk pada intensitas penggunaan sistem pada periode/waktu tertentu. Intensitas penggunaan SIMYANDU oleh masyarakat bergantung kepada jenis izin yang diajukan.

2) Time of use (waktu penggunaan)

Menurut Delone & Mclean (2003) waktu penggunaan merujuk pada lamanya waktu yang digunakan untuk mengakses sistem yang dilakukan oleh pengguna. Waktu penggunaan SIMYANDU oleh masyarakat bergantung kepada jenis izin yang diajukan oleh masyarakat.

3) Depedency (Ketergantungan Pengguna)

Menurut Delone & Mclean (2003) ketergantungan pengguna terhadap sebuah sistem merujuk kepada sejauh mana pengguna bergantung kepada sistem tersebut untuk memenuhi kebutuhan atau aktivitas tertentu. Semakin penting dan bermanfaat sebuah sistem akan meningkatkan ketergantungan pengguna yang semakin tinggi. Ketergantungan pengguna terhadap SIMYANDU cukup tinggi baik dari lingkup instansi maupun pemohon hal ini dikarenakan berbagai kemudahan dan kecepatan layanan yang diberikan oleh SIMYANDU. Di sisi lain penggunaan SIMYANDU dalam proses perizinan bergantung kepada jenis izin yang diajukan apabila izin yang diajukan tidak memerlukan survei lapangan memerlukan waktu kisaran 3-7 hari kerja.

e. User Satisfaction (Kepuasan Pengguna)

Menurut Delone & Mclean (2003) kepuasaan pengguna sistem (user satisfaction) merupakan respon dan feedback yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Kepuasan pengguna mengacu kepada rasa puas terhadap layanan yang telah diberikan oleh sistem. Menurut Delone & Mclean terdapat 2 pengukur dalam menilai kepuasan pengguna yakni sebagai berikut :

1) Repeat Purchase (penggunaan berulang)

Menurut Delone & Mclean (2003) penggunaan berulang merujuk pada tingkat penggunaan sistem oleh pengguna secara berkala. Hal ini mencerminkan apabila sistem dapat memberikan manfaat dan memenuhi kebutuhan penggunanya dengan baik. Tingginya minat masyarakat untuk menggunakan kembali SIMYANDU ketika mengajukan permohonan izin.

2) User Survey (Tingkat Kepuasan Pengguna)

Menurut Delone & Mclean (2003) tingkat kepuasan pengguna merujuk kepada rasa puas pengguna dengan pengalaman mereka ketika mengakses atau menggunakan sebuah sistem. Rasa puas pengguna dipengaruhi oleh kinerja sistem, pelayanan sistem hingga kemampuan sistem dalam memenuhi kebutuhan penggunanya. masyarakat cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh SIMYANDU dalam mendukung proses perizinan. Hal ini terlihat dari keinginan masyarakat untuk menggunakan kembali SIMYANDU ketika hendak mengajukan izin di DPMPTSP Kota Palangka Raya.

f. Net Benefit (Manfaat bersih yang didapat)

Menurut Delone& Mclean (2003) net benefit adalah manfaat bersih atau keutungan yang dirasakan oleh individu dan juga organisasi setelah menerapkan sistem informasi. Manfaat dilihat dari pengaruh penggunaan sistem dalam meningkatkan produktivitas, efisiensi dan efektivitas kinerja. Delone dan Mclean (2003) menyebutkan terdapat beberapa tolak ukur dalam melihat manfaat implementasi sebuah sistem informasi yakni sebagai berikut.

1) Cost Saving (penghematan biaya)

Menurut Delone & Mclean (2003) penghematan biaya merujuk kepada penggunaan sistem dapat mengurangi biaya operasional organisasi dalam bekerja. SIMYANDU dalam perizinan turut membantu mengurangi biaya yang dikeluarkan pemohon ketika mengajukan permohonan izin.

2) Expand Market (Penggunaan yang semakin meluas)

Menurut Delone & Mclean (2003) penggunaan yang semakin meluas sebuah sistem merujuk kepada peningkatan jumlah pengguna yang memanfaatkan sistem dari berbagai kalangan. penggunaan SIMYANDU belum sepenuhnya merata kepada semua kalangan, masih terdapat beberapa kalangan terutama orang tua yang tidak mengetahui adanya SIMYANDU

3) Time Saving (penghematan waktu)

Menurut Delone & Mclean (2003) penghematan waktu merujuk kepada penggunaan sistem dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi sehingga mempercepat dalam proses pelayanan. Sebuah sistem dirancang untuk dapat memberikan keuntungan dalam hal efisiensi waktu sehingga memungkinkan pengguna untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan lebih cepat. SIMYANDU sangat berdampak kepada efisiensi waktu yang dikeluarkan. Masyarakat tidak perlu antri menunggu pada loket DPMPTSP Kota Palangka Raya dan dapat mengajukan permohonan kapan saja.

Faktor pendukung

Faktor pendukung merupakan semua faktor-faktor yang berdampak positif dalam implementasi SIMYANDU pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya. Faktor pendukung bersifat melancarkan, membantu serta mendukung keberhasilan implementasi sehingga tercapai tujuan dari SIMYANDU. Adapun faktor-faktor yang menjadi pendukung dalam implementasi SIMYANDU adalah sebagai berikut.

a. Dasar Hukum

Implementasi SIMYANDU pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya telah diatur dalam peraturan walikota Palangka Raya nomor 9 tahun 2022 tentang penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik di lingkungan pemerintah kota Palangka Raya. Dengan adanya peraturan walikota ini memberikan kepastian dasar hukum dalam implementasi SIMYANDU.

b. Sumber Daya Manusia

Kualitas SDM menjadi faktor penting dalam kesuksesan pelayanan berbasis digital. Petugas perlu dapat memahami dan mengoperasikan sistem dengan baik sehingga mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. kualitas sumber daya manusia (pegawai) turut menjadi faktor pendukung dalam Implementasi SIMYANDU pada DPMPTSP Kota Palangka Raya. Dalam menyiapkan SDM yang berkompeten dalam mengoperasikan sistem SIMYANDU DPMPTSP kota Palangka Raya turut mengadakan pelatihan-pelatihan kepada pegawainya. Dengan begitu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diharapkan dapat berjalan dengan baik.

c. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana merupakan objek yang menjadi salah satu faktor kunci kesuksesan sebuah inovasi teknologi. Dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai akan mendukung dalam implementasi inovasi teknologi. Palangka Raya telah memiliki sarana yang mendukung seperti halnya kualitas komputer yang baik. Selain itu, ketersediaan prasarana dalam bentuk ruang operator turut menjadi faktor yang mendukung dalam implementasi SIMYANDU pada DPMPTSP Kota Palangka Raya.

Faktor Penghambat

Faktor penghambat merupakan hal-hal yang bersifat mengganggu dalam proses implementasi SIMYANDU pada DPMPTSP Kota Palangka Raya. Dalam konteks implementasi inovasi pelayanan faktor penghambat merujuk kepada segala hal yang menghalangi atau menghambat suatu instansi untuk dapat mengadopsi dan menerapkan inovasi pelayanan dengan baik. Adapun faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam implementasi SIMYANDU pada DPMPTSP Kota Palangka Raya adalah sebagai berikut.

a. Rendahnya Pengetahuan Masyarakat

Masih rendahnya pemahaman masyarakat dalam penggunaan SIMYANDU untuk mengajukan permohonan izin. Masalah ini turut disebabkan oleh masih minimnya bentuk sosialisasi dari DPMPTSP Kota Palangka Raya dalam memberikan informasi kepada masyarakat terkait permohonan izin secara online melalui SIMYANDU.

b. Kualitas Jaringan Yang Kurang Memadai

Jaringan yang digunakan dalam operasional SIMYANDU telah disediakan oleh pemerintah melalui dinas KOMINFO. Namun disamping itu, jaringan yang diberikan tersebut terpusat

dan diakses oleh berbagai instansi di Kota Palangka Raya. penggunaan secara bersamaan ini menyebabkan kualitas jaringan internet yang dimiliki menjadi melemah dan menyebabkan SIMYANDU mengalami gangguan.

c. Kualitas Jaringan Yang Kurang Memadai

Kualitas jaringan menjadi salah satu faktor utama dalam implementasi sebuah pelayanan digital. Kualitas jaringan yang baik memastikan bahwa layanan dapat diakses dengan cepat, andal dan stabil oleh penggunanya. Kualitas jaringan memastikan pelayanan berbasis digital dapat berjalan dengan lancar dan dapat memenuhi kebutuhan penggunanya. Adapun kualitas jaringan dalam implementasi SIMYANDU pada DPMPTSP Kota Palangka Raya telah disediakan oleh pemerintah melalui dinas KOMINFO. Namun disamping itu, jaringan yang diberikan tersebut terpusat dan diakses oleh berbagai instansi di Kota Palangka Raya. penggunaan secara bersamaan ini menyebabkan kualitas jaringan internet yang dimiliki menjadi melemah dan menyebabkan SIMYANDU mengalami gangguan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap implementasi inovasi SIMYANDU pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya menunjukkan bahwa implementasi SIMYANDU sudah cukup baik.

Berdasarkan teori kesuksesan implementasi sistem informasi Delone & Mclean (2003) dalam implementasi SIMYANDU pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya menunjukkan hasil sebagai berikut.

- 1) Kualitas informasi, kualitas informasi yang diberikan oleh SIMYANDU sudah sangat baik dengan memberikan informasi yang akurat, relevan dan bermanfaat untuk pengguna;
- 2) Kualitas Sistem, kualitas sistem SINYANDU sudah cukup baik meskipun terkadang masih mengalami eror;
- 3) Kualitas Layanan, kualitas layanan yang diberikan oleh SIMYANDU sudah baik dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
- 4) Penggunaan, penggunaan SIMYANDU oleh masyarakat masih rendah;
- 5) Kepuasan pengguna, kepuasan pengguna SIMYANDU cukup tinggi, hal ini dibuktikan dengan keinginan pengguna untuk menggunakan kembali SIMYANDU dalam mengajukan permohonan izin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya;
- 6) Manfaat, SIMYANDU mampu memberikan manfaat yang sangat tinggi dalam proses perizinan baik dalam penghematan biaya maupun efisiensi waktu.

REFERENSI

- Anggara, S (2015) Metode Penelitian Administrasi. Bandung; PUSTAKA SETIA
- Anggara, S (2018) Kebijakan Publik. Bandung; PUSTAKA SETIA
- Duadji, N. dkk (2019) Ilmu Administrasi Publik. Yogyakarta; GRAHA ILMU
- Firdausijah, T dkk (2023) Manajemen Sektor Publik, Padang : PT Global Eksekutif Teknologi
- Hayat, Y (2018) Kebijakan Publik. Malang : Empat Dua Media
- Irawan, B & M.Nizar Hidayat (2021). E-goverment : Konsep, Esensi dan Studi Kasus. Samarinda: Mulawarman University Press
- Maulidiah, S (2014). Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN). Bandung: CV. Indra Prashata
- Rodiyah, I dkk (2021) Pengantar Ilmu Administrasi Publik. Sidoarjo ; UMSIDA Press

- Rusdiana & Moch Irfan, (2014) Sistem Informasi Manajemen. Bandung; PUSTAKA SETIA
- Satibi, Iwan (2023) MANAJEMEN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF TEORITIK DAN EMPIRIK. Bandung : UNPAS PRESS
- Sugiyono (2013) Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung ; Alfabeta
- Sunyoto, D (2014) Sistem Informasi Manajemen (Perspektif Organisasi). Yogyakarta; CAPS (Center Of Academic Publishing Service)
- Sakti, F.T (2020) Sistem Administrasi Negara Indonesia. Bandung ; Jurusan Ilmu Administrasi Publik FISIP UIN Sunan Gunung Jati
- Taufiqurakhman (2014) Kebijakan Publik Pendeklasian Tanggung Jawab Negara Kepada Presiden Selaku Penyelenggara Pemerintahan. Jakarta; FISIP Universitas Moestopo Beragama (pers).