



PENERAPAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (SIPINTER) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN TANGERANG

THE IMPLEMENTATION OF AN INTEGRATED LICENSING SERVICE INFORMATION SYSTEM AT THE TANGERANG INVESTMENT AND ONE-STOP INTEGRATED SERVICE AGENCY

Nur Annisaa^{1*}, Riny Handayani²

¹*Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Email: annisaanurrr23@gmail.com

²Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Email: riny.handayani@untirta.ac.id

*email koresponden: annisaanurrr23@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.62567/ijosse.v2i2.2826>

Abstrack

This study aims to analyze the implementation of the Integrated Licensing Service Information System (SIPINTER) at the Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPMPTSP) of Tangerang Regency. The research is grounded in issues of low institutional responsiveness in following up on complaints, mismatches between actual service completion time and the Standard Operating Procedure (SOP), and uneven public socialization of the system. This study employs a descriptive method with a qualitative approach, using 3-dimensional e-government success model, namely Support, Capacity, and Value, as the analytical framework. Data were collected through field observation, regulatory documentation review, and in-depth interviews. The findings indicate that the Support dimension is backed by strong political will, allocated funding, and multi-channel socialization that has driven growth in registered users, though technical assistance responsiveness outside office hours remains weak. The Capacity dimension shows adequate human resources and staff competence, but the technological infrastructure remains prone to disruptions such as OTP delivery failures and server downtime. The Value dimension has produced tangible benefits in efficiency and service transparency, yet this value is undermined by document processing delays exceeding SOP standards, driven by a "digital red tape" practice among internal verification officers. This study recommends strengthening online technical support and adopting contingency resource mechanisms to improve service.

Keywords: SIPINTER, e-government, licensing service, DPMPTSP, Support-Capacity-Value model.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPINTER) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tangerang. Latar belakang penelitian ini didasari oleh masih rendahnya responsivitas instansi dalam menindaklanjuti laporan, ketidaksesuaian durasi penyelesaian layanan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta sosialisasi yang belum merata kepada masyarakat. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan analisis berlandaskan model keberhasilan e-



government tiga dimensi yaitu Support, Capacity, dan Value. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi Support telah didukung oleh political will yang kuat, alokasi anggaran, dan sosialisasi multikanal yang mendorong pertumbuhan pengguna terdaftar, namun masih lemah dalam responsivitas bantuan teknis di luar jam kerja. Dimensi Capacity menunjukkan kecukupan sumber daya manusia dan kompetensi petugas, tetapi infrastruktur masih rentan mengalami gangguan teknis seperti kegagalan pengiriman OTP dan server down. Dimensi Value menghasilkan manfaat nyata berupa efisiensi dan transparansi pelayanan, namun nilainya terdegradasi akibat keterlambatan penyelesaian dokumen yang melampaui SOP, yang dipicu oleh praktik birokrasi digital (digital red tape) di tingkat verifikator internal. Penelitian ini merekomendasikan penguatan dukungan teknis daring serta penerapan mekanisme kontingensi sumber daya untuk meningkatkan layanan.

Kata Kunci: SIPINTER, e-government, pelayanan perizinan, DPMPTSP, model Support-Capacity-Value.

1. PENDAHULUAN

Sistem *e-government* memegang peran krusial dalam transparansi pelayanan publik. Pemerintah diharapkan dapat memberikan akses yang sangat luas kepada masyarakat terhadap berbagai layanan publik. Upaya tersebut diwujudkan melalui penerbitan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan adanya dukungan sistem informasi pelayanan publik secara nasional. Perkembangan teknologi informasi berbasis internet memungkinkan pemerintah untuk memberikan layanan yang lebih cepat, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat (Pradana, 2022). Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah penerapan *Electronic Government (E-Government)* yang merupakan bentuk transformasi pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Dhillon, 2009).

Sejalan dengan dinamika transformasi digital, pemerintah Indonesia telah menetapkan kebijakan nasional mengenai penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diperkuat dengan Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional. Pelayanan perizinan merupakan salah satu pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam mendukung kegiatan investasi dan pertumbuhan ekonomi daerah.

Provinsi Banten merupakan salah satu provinsi yang memiliki potensi ekonomi yang cukup besar di Indonesia. Besarnya kontribusi ekonomi menunjukkan bahwa aktivitas ekonomi dan investasi di Kabupaten Tangerang cukup tinggi sehingga membutuhkan sistem pelayanan perizinan yang cepat, transparan, dan efisien. Upaya konkret dalam meningkatkan kualitas pelayanan, DPMPTSP Kabupaten Tangerang mengimplementasikan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPINTER). Inovasi berbasis *E-Government* ini memfasilitasi masyarakat untuk mengajukan permohonan perizinan secara daring (*online*), sehingga tercipta efisiensi prosedur tanpa mengharuskan pemohon hadir secara fisik di kantor pelayanan.

Untuk mendukung kemudahan akses serta meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap penggunaan sistem tersebut, DPMPTSP Kabupaten Tangerang menyediakan Buku Elektronik Panduan Penggunaan SIPINTER dan menyediakan panduan alur perizinan melalui SIPINTER dalam bentuk video tutorial yang dipublikasikan melalui YouTube resmi DPMPTSP Kabupaten Tangerang.

Peningkatan kualitas pelayanan tersebut juga tercermin dari hasil pengukuran Indeks



Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Tangerang yang menunjukkan adanya kecenderungan peningkatan dalam beberapa tahun terakhir. Terjadinya penurunan nilai IKM yang cukup tajam dari angka 94,75 pada tahun 2023 menjadi 87,75 pada tahun 2024 mengindikasikan adanya kendala operasional atau penurunan responsivitas layanan pada masa transisi implementasi sistem digital. Hal ini menunjukkan adanya ruang kosong dalam konsistensi performa pelayanan yang mendesak untuk diteliti menggunakan dimensi *Capacity* dan *Value* dari model *e-government*.

Setelah mencapai puncak retensi sebanyak 12.320 pengguna aktif pada tahun 2024, jumlah pengguna SIPINTER justru mengalami penurunan sebesar 8,4% menjadi 11.283 pengguna pada tahun 2025. Penurunan ini berkorelasi linear dengan munculnya hambatan teknis pada sisi kapasitas operasional sistem, seperti kegagalan pengiriman kode OTP, ketidakstabilan aplikasi (*force close*), serta kelambatan respons bantuan teknis di luar jam kerja.

Berbanding terbalik dengan tren penurunan jumlah pengguna, data menunjukkan peningkatan signifikan pada jumlah permohonan yang masuk, yakni dari 12.780 menjadi 13.560 permohonan. Kenaikan ini memberikan tekanan fungsional yang cukup tinggi terhadap kinerja verifikator. Lonjakan volume permohonan di tengah keterbatasan kapasitas sistem menuntut efisiensi operasional yang lebih ketat agar waktu tunggu verifikasi tetap berada dalam batas toleransi pelayanan yang ditentukan. Hal ini sekaligus menjadi indikator bahwa meskipun jumlah pengguna aktif menurun, intensitas ketergantungan terhadap fungsi verifikasi justru semakin meningkat.

Namun, masih terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dengan kondisi yang terjadi di lapangan, yaitu dalam pelayanan perizinan melalui SIPINTER adalah masih kurangnya responsivitas dalam menanggapi serta menindaklanjuti laporan atau pengaduan masyarakat, ketepatan waktu penyelesaian proses perizinan yang masih belum sesuai dengan *Estimated Time Accomplish* (ETA) yang telah ditentukan dalam *Standard Operating Procedure* (SOP) waktu penyelesaian perizinan di lapangan masih lebih lama dibandingkan dengan waktu yang telah ditetapkan dalam SOP, dan kurang meratanya sosialisasi kepada masyarakat mengenai keberadaan dan penggunaan sistem tersebut.

Tabel 1. Monitoring Waktu SOP SIPINTER

Jenis Perizinan	ETA SOP (Hari Kerja)	Waktu Aktual Rata-rata (Hari)	Selisih Waktu
Tenaga Kesehatan	5	11	+6 hari
Tenaga Medis	7	14	+7 hari
Reklame	3	8	+5 hari
PKKPR Non Berusaha	10	18	+8 hari
Surat Izin Praktik Dokter Hewan	5	12	+7 hari
Tenaga Paramedik Veteriner dan Sarjana Kedokteran Hewan (SIPP Keswan)	7	16	+9 hari



Sumber: DPMPTSP Kabupaten Tangerang, Januari 2026

Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan sistem SIPINTER dapat berdampak pada rendahnya pemanfaatan layanan perizinan secara daring. Kondisi ini terlihat dari masih banyaknya masyarakat yang memilih untuk datang secara langsung ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tangerang untuk mengajukan permohonan perizinan. Dengan demikian, kondisi tersebut menunjukkan bahwa sosialisasi mengenai penggunaan sistem SIPINTER perlu ditingkatkan agar informasi mengenai layanan perizinan berbasis digital dapat tersampaikan secara lebih luas dan masyarakat lebih memahami serta memanfaatkan SIPINTER secara optimal sehingga tujuan penerapan pelayanan publik berbasis digital dapat tercapai secara efektif. Berdasarkan berbagai uraian tersebut, maka penelitian ini dilakukan untuk menganalisis bagaimana penerapan SIPINTER dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di Kabupaten Tangerang.

2. METODE PENELITIAN

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif digunakan untuk menggali fenomena sosial (Creswell, 2014). Mengidentifikasi metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati, dan pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik (utuh) (Bogdan & Taylor, Moleong, 2010;4). Penelitian ini menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Bogdan dan Taylor, 1975:5). Peneliti menggunakan metode kualitatif karena penelitian kualitatif merupakan penelitian yang memanfaatkan wawancara untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan dan perilaku individu atau sekelompok orang.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tangerang merupakan perangkat daerah yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan, pelayanan nonperizinan, serta fasilitasi penanaman modal di wilayah Kabupaten Tangerang. DPMPTSP Kabupaten Tangerang berkedudukan sebagai pelaksana urusan pemerintahan daerah yang mengemban tanggung jawab di sektor penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. DPMPTSP Kabupaten Tangerang secara konsisten melakukan pembenahan melalui inovasi layanan dengan peluncuran Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terintegrasi (SIPINTER). Aplikasi berbasis elektronik ini didesain guna memfasilitasi publik dalam melakukan pengajuan serta monitoring dokumen perizinan secara daring (*online*), sehingga masyarakat dapat mengakses layanan kapan saja dan dari mana saja selama terhubung dengan jaringan internet.

Eksplorasi mendalam dalam penelitian ini diarahkan secara spesifik untuk membedah realitas objektif mengenai penerapan Sistem Informasi Perizinan Terintegrasi (SIPINTER) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten



Tangerang. Guna menguliti fenomena tersebut secara ilmiah, penerapan SIPINTER ditelaah menggunakan konseptualisasi teoretis *e-government* yang diformulasikan oleh Richardus Eko Indrajit (2006) bahwa keberhasilan adopsi teknologi di sektor publik sangat ditentukan oleh jalinan tiga dimensi determinan yang saling interdependen, yakni *support* (dukungan kelembagaan), *capacity* (kapasitas operasional), dan *value* (nilai kemanfaatan).

Data empiris dalam riset kualitatif ini dihimpun melalui teknik wawancara mendalam (*in-depth interview*) bersama jajaran informan yang meliputi Kepala DPMPTSP Kabupaten Tangerang selaku representasi pengambil kebijakan makro (Informan I1), Jabatan Fungsional Ahli Madya Bidang Pelayanan (Informan I2), Jabatan Fungsional Ahli Madya Bidang Pengelolaan Pengaduan (Informan I3), serta Admin SIPINTER selaku administrator teknis sistem (Informan I4). Guna memperkuat validitas temuan serta menjamin netralitas analisis melalui metode triangulasi sumber, basis data dari jajaran informan kunci (*key informants*) tersebut dikonvergensi dengan hasil wawancara bersama Petugas Loker Pelayanan Perizinan selaku aparaturnya garda depan (Informan I5), serta elemen masyarakat dan pelaku usaha selaku pemohon perizinan berusaha maupun non-berusaha (Informan I6).

a. Dimensi *Support* (Dukungan Kelembagaan)

Dimensi pertama dalam kerangka keberhasilan penerapan *e-government* menurut Richardus Eko Indrajit (2006) adalah dimensi *Support* (Dukungan). Elemen ini diposisikan sebagai fondasi paling krusial karena mengukur derajat keseriusan, komitmen, dan dorongan politis dari para pembuat kebijakan (*policy makers*) dalam menginstitusikan digitalisasi di sektor pelayanan publik. Peneliti membedah dimensi *Support* pada lokus DPMPTSP Kabupaten Tangerang melalui empat indikator utama di bawah ini.

Pada lokus indikator adanya kesepakatan bersama, reduksi data membuktikan bahwa eksistensi SIPINTER telah mengakar kuat pada aspek kepemimpinan transformatif (*transformational leadership*) kepala daerah serta terbangunnya kohesi birokrasi interorganisasional lintas Perangkat Daerah teknis. Legitimasi kelembagaan ini tidak sekadar berhenti pada konsensus lisan yang bersifat normatif, melainkan telah dikonversi menjadi produk hukum formal melalui penerbitan Peraturan Bupati Tangerang Nomor 59 Tahun 2025 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha. Formulasi regulasi ini bertindak sebagai jaminan kepastian hukum (*legal certainty*) yang mengikat komitmen antar-aparatur sekaligus mengamankan keberlanjutan inovasi pelayanan publik dari risiko perubahan kebijakan.

Selanjutnya, penelaahan terhadap indikator dialokasikannya sumber daya mengonfirmasi adanya keseriusan fiskal dari Pemerintah Kabupaten Tangerang dalam menjaga keandalan sistem dari ancaman depresiasi fungsional. Struktur pendanaan untuk pemeliharaan aplikasi (*maintenance cost*), pembaruan fitur (*system upgrade*), serta penguatan sistem keamanan siber telah diinstitusikan secara sistematis ke dalam dokumen perencanaan anggaran tahunan daerah. Postur anggaran yang terencana ini memegang peranan krusial dalam menjamin stabilitas ekosistem *e-government* sektor publik agar mampu mengimbangi dinamika dan akselerasi kebutuhan teknologi informasi yang eksponensial.



Pada dimensi perluasan informasi publik melalui indikator dilakukannya sosialisasi, DPMPTSP Kabupaten Tangerang berhasil menerapkan bauran pemasaran publik (*public marketing mix*) yang responsif. Langkah taktis ini dieksekusi melalui pemanfaatan multi-kanal diseminasi, mulai dari komunikasi tatap muka, publikasi video panduan interaktif di kanal YouTube, hingga kebijakan inklusif berupa penyediaan pos pendampingan teknis (*helpdesk*) di ruang loket fisik demi memangkas kesenjangan literasi digital (*digital divide*) masyarakat. Dampak empiris dari agresivitas edukasi publik ini terefleksi secara linear pada tren pertumbuhan basis data pengguna register aplikasi SIPINTER periode 2022–2025 yang berhasil menembus angka akumulatif sebanyak 39.437 pengguna. Statistik progresif ini mengindikasikan tingginya derajat penerimaan masyarakat (*public acceptance*) terhadap kepraktisan sistem perizinan daring.

Sementara itu, dari sudut pandang indikator ketersediaan infrastruktur, ekosistem SIPINTER dinilai telah memenuhi ambang batas kelayakan fungsional sektor publik. Keberadaan server mandiri dengan kapasitas penyimpanan data yang besar, proteksi enkripsi data personal pelaku usaha, serta penyematan fitur pelacakan berkas secara waktu nyata (*real-time tracking*) telah memicu terjadinya lompatan performa birokrasi (*bureaucratic performance leap*). Implementasi arsitektur digital ini secara konkrit mampu mendegradasi keruwetan sistem administrasi manual-papierosentris yang kuno dan lambat (10–14 hari kerja) menjadi model pelayanan daring yang ramping, transparan, dan memiliki kepastian waktu penyelesaian yang jauh lebih efisien (3–5 hari kerja).

Dengan demikian, di balik serangkaian pencapaian struktural di atas, peneliti menemukan catatan kritis berupa adanya ruang kosong (*gap*) dalam hal konsistensi teknis operasional di tingkat akar rumput (*street-level bureaucracy*). Realitas empiris membuktikan bahwa publik selaku konsumen layanan masih kerap berbenturan dengan anomali fungsional, seperti kegagalan transmisi kode *One-Time Password* (OTP), fluktuasi latensi situs web, serta asimetri responsivitas bantuan teknis dari aparaturnya tatkala gangguan sistem terjadi di luar jam operasional kantor formal.

Dalam perspektif ilmu Administrasi Publik, penemuan kendala teknis harian ini membuktikan kebenaran tesis Dwiyanto (2011) bahwa penilaian kualitas performa inovasi birokrasi tidak boleh diklaim secara sepihak berdasarkan kemegahan fasilitas internal yang disediakan oleh organisasi pemerintah (*supply-centric approach*), melainkan wajib dinilai secara objektif dan substantif berdasarkan tingkat stabilitas, akuntabilitas, dan keandalan yang dirasakan langsung oleh masyarakat penerima manfaat (*citizen-centric approach*). Ketidakseimbangan antara kecepatan operasi sistem 24 jam dengan kelambatan tindakan pemulihan teknis (*responsiveness*) oleh aparaturnya di luar jam kerja berpotensi mereduksi tingkat kepercayaan publik (*public trust*) terhadap keandalan inovasi *e-government* itu sendiri.

Temuan analitis dalam sub-bab ini pada akhirnya berjalan selaras dengan postulat teoretis Indrajit (2006) yang memosisikan pilar *Support* (Dukungan) sebagai fondasi dasar dan prasyarat absolut yang mengondisikan keberhasilan implementasi *e-government*. Ketiadaan jalinan interdependensi antara komitmen politik pimpinan, jaminan anggaran, intensitas



sosialisasi, dan ketahanan infrastruktur TI akan menjatuhkan inovasi digital sektor publik menjadi sekadar proyek seremonial yang gagal memberikan nilai kemanfaatan nyata.

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi Support dalam penerapan SIPINTER di DPMPTSP Kabupaten Tangerang dapat dikatakan telah terpenuhi. Hal ini terlihat dari adanya dukungan regulasi, komitmen pimpinan, ketersediaan anggaran, pelaksanaan sosialisasi, serta tersedianya infrastruktur yang mendukung operasional sistem. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala teknis yang menunjukkan bahwa dukungan yang tersedia perlu terus ditingkatkan, khususnya dalam aspek stabilitas sistem, keandalan layanan autentikasi, dan responsivitas bantuan teknis kepada pengguna. Dengan demikian, dukungan terhadap penerapan SIPINTER telah berjalan dengan baik, meskipun masih memerlukan penyempurnaan agar manfaat yang dirasakan masyarakat dapat semakin optimal.

b. Dimensi *Capacity* (Kapasitas Operasional)

Dimensi kedua dalam model evaluasi keberhasilan sistem pemerintahan berbasis elektronik menurut Richardus Eko Indrajit (2006) adalah dimensi *Capacity* (Kapasitas). Dimensi *Capacity* mengukur derajat kemampuan, kesiapan, dan keberdayaan riil dari institusi publik untuk mentransformasikan komitmen tersebut menjadi tindakan operasional yang konkret dan andal. Kapasitas operasional sebuah organisasi dalam menyelenggarakan *e-government* diukur melalui pemenuhan modal organisasi (*organizational capital*) yang mencakup kecukupan kuantitas dan kompetensi aparatur pelaksana, keandalan sistem dalam memitigasi gangguan teknis, serta tingkat kedisiplinan operasional di lapangan dalam mematuhi Standard Operating Procedure (SOP) yang berlaku.

Menelaah secara komprehensif seluruh indikator yang berkelindan pada dimensi *Capacity* menurut kerangka teoretis Richardus Eko Indrajit (2006), peneliti menganalisis bahwa kapasitas operasional Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tangerang berada pada kategori memadai pada level administratif-struktural, namun masih rapuh pada level teknis-operasional harian. Secara struktural dan internal, instansi telah berhasil memenuhi aspek kuantitas operator sistem yang mencukupi, merumuskan pembagian deskripsi pekerjaan (*job description*) yang jelas pada lapis *street-level bureaucracy*, serta mengamankan stabilitas daya dukung fiskal operasional melalui pengalokasian anggaran belanja pemeliharaan rutin yang terencana. Otomatisasi berkas lewat SIPINTER juga terbukti sukses merestrukturisasi beban kerja aparatur dengan mereduksi tugas-tugas manual-konvensional yang repetitif.

Namun demikian, apabila dianalisis dari sudut pandang ketahanan operasional jangka panjang, kapasitas sistem siber SIPINTER masih menghadapi tantangan serius akibat belum optimalnya pengawasan mutu (*quality control*) berkala pada lapisan antarmuka pengguna (*user interface*). Adanya anomali teknis berupa kegagalan transmisi kode OTP, interupsi aplikasi berupa *force close*, situs web yang mendadak mati (*server down*), serta matinya saluran *hotline* pengaduan darurat membuktikan bahwa kapasitas teknologi informasi yang terpasang belum mampu berjalan mandiri secara seutuhnya di lapangan. Kondisi ini diperparah oleh adanya batas waktu kerja fisik aparatur yang kaku, sehingga kecepatan penanganan gangguan



mengalami kelumpuhan total tatkala eror terjadi di luar jam operasional dinas resmi, padahal akses sistem informasi SIPINTER terbuka secara meluas bagi masyarakat.

Berdasarkan Teori Organisasi yang dikembangkan oleh Stephen P. Robbins (2015), kesiapan kapasitas suatu lembaga publik dalam mengadopsi disrupsi teknologi informasi harus diimbangi oleh kelenturan arsitektur organisasi yang ditopang oleh kesiapan sistem penanganan kedaruratan (*contingency staffing plan*). DPMPTSP Kabupaten Tangerang saat ini dinilai baru memiliki kapasitas yang bersifat statis (*static capacity*), yakni andal dalam kondisi normal. Instansi belum sepenuhnya mengaktualisasikan kapasitas yang bersifat dinamis (*dynamic capacity*), yaitu ketangguhan dan kelenturan organisasi untuk melakukan mobilisasi sumber daya cadangan secara cepat guna merespons lonjakan kebutuhan publik di masa krisis atau musim puncak pelayanan, seperti ketika terjadi lonjakan arus investasi daerah yang sangat masif mencapai angka Rp47 Triliun pada tahun 2025.

Oleh karena itu, konklusi teoretis pada dimensi *Capacity* ini menegaskan bahwa untuk mewujudkan penerapan *e-government* yang berdaya guna tinggi (*high performance*), DPMPTSP Kabupaten Tangerang wajib melompat keluar dari batas-batas jam kerja fisik konvensional. Penguatan kapasitas mutlak dilakukan melalui restrukturisasi jam kerja pengawas IT secara berkala (*shift-work system*) atau pemanfaatan kecerdasan buatan (*AI-triaging system*) untuk membantu menyortir keluhan secara otomatis, sehingga pelayanan publik berbasis elektronik dapat menjamin keandalan layanan tanpa terputus oleh batasan jam kerja fisik aparatur di kantor pelayanan.

c. Dimensi Value (Nilai Kemanfaatan)

Dimensi ketiga sekaligus muara akhir dari kerangka kerja keberhasilan penerapan *e-government* menurut Richardus Eko Indrajit (2006) adalah dimensi *Value* (Nilai Manfaat). Dimensi *Value* meletakkan tolak ukur keberhasilan inovasi secara mutlak pada besarnya asas manfaat, kepuasan, efektivitas, serta efisiensi yang dirasakan langsung oleh masyarakat dan pelaku usaha selaku pihak penerima layanan (*demand-side*). Sebuah platform digital sektor publik dinilai tidak akan memiliki arti substantif apabila transformasi teknologi yang dilakukan gagal memberikan nilai tambah yang berdampak langsung pada perbaikan kualitas hidup warga negara dan kemudahan berusaha di daerah.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dimensi *Value* dalam penerapan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terintegrasi (SIPINTER) di DPMPTSP Kabupaten Tangerang menunjukkan bahwa sistem ini telah memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat maupun pemerintah daerah. Manfaat tersebut terlihat dari meningkatnya kemudahan akses pelayanan, berkurangnya kebutuhan tatap muka secara langsung, serta tersedianya layanan perizinan yang dapat diakses secara daring tanpa dibatasi oleh lokasi dan waktu.

Dari perspektif masyarakat sebagai pengguna layanan, SIPINTER memberikan kemudahan dalam proses pengajuan perizinan karena seluruh tahapan pelayanan dapat dilakukan secara elektronik. Masyarakat tidak lagi harus datang berulang kali ke kantor pelayanan untuk menyerahkan dokumen ataupun memantau perkembangan permohonan izin.



Selain itu, tersedianya fitur pelacakan status permohonan memungkinkan pengguna memperoleh informasi mengenai proses pelayanan secara lebih transparan.

Penerapan SIPINTER juga memberikan manfaat dalam bentuk efisiensi prosedural. Digitalisasi dokumen dan proses verifikasi membantu mengurangi penggunaan dokumen fisik serta mempercepat proses administrasi perizinan. Kondisi ini sejalan dengan tujuan penerapan e-government yang berorientasi pada peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa manfaat yang dihasilkan SIPINTER belum sepenuhnya optimal. Beberapa pengguna masih mengalami kendala teknis seperti keterlambatan penerimaan kode OTP, gangguan server, aplikasi yang mengalami force close, serta keterbatasan notifikasi otomatis terkait perkembangan permohonan. Selain itu, masih ditemukan kondisi di mana pemberitahuan mengenai kekurangan dokumen disampaikan mendekati batas akhir masa pengajuan sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi pemohon.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan suatu sistem pelayanan digital tidak hanya ditentukan oleh tersedianya teknologi, tetapi juga oleh kemampuan sistem dalam memberikan kepastian, kemudahan, dan kenyamanan kepada pengguna. Temuan penelitian ini sejalan dengan teori Indrajit (2006) yang menjelaskan bahwa nilai manfaat (*value*) merupakan tujuan akhir dari penerapan *e-government*. Keberhasilan suatu sistem informasi publik tidak hanya diukur dari kesiapan dukungan organisasi dan kapasitas yang dimiliki, tetapi juga dari sejauh mana masyarakat merasakan manfaat langsung dari keberadaan sistem tersebut.

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa dimensi *Value* dalam penerapan SIPINTER di DPMPTSP Kabupaten Tangerang telah tercapai dan memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat maupun organisasi. Namun demikian, masih diperlukan berbagai penyempurnaan pada aspek teknis sistem, stabilitas layanan, serta mekanisme notifikasi dan komunikasi dengan pengguna agar manfaat yang dihasilkan dapat dirasakan secara lebih optimal oleh seluruh masyarakat.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data, observasi lapangan, dokumentasi regulasi, dan wawancara mendalam yang telah dipaparkan secara komprehensif pada Bab IV mengenai Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPINTER) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tangerang, peneliti merumuskan kesimpulan akhir. Dimensi Support (Dukungan Kelembagaan) Penerapan aplikasi SIPINTER pada DPMPTSP Kabupaten Tangerang secara umum didukung oleh pondasi kelembagaan yang sangat kuat dan sistematis pada level struktural-kebijakan. Adanya kesepakatan bersama, manifestasi dukungan politik (*political will*) dari pimpinan daerah berjalan sangat optimal. Konsensus makro antar-instansi telah terinstitusionalisasi secara rigid melalui penerbitan Peraturan Bupati Tangerang Nomor 59 Tahun 2025 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha, yang menjamin adanya kepastian hukum (*legal certainty*) bagi aparatur dalam menjalankan koordinasi lintas sektor (seperti dengan



Dinas Kesehatan) dalam memproses pertimbangan teknis secara elektronik. Dialokasikannya sumber daya, dukungan finansial telah terintegrasi dalam skema fiskal daerah secara aje. Anggaran belanja daerah didistribusikan secara terencana untuk kebutuhan pemeliharaan (maintenance), pembaruan fitur (system upgrade), serta pengadaan arsitektur jaringan siber dan server mandiri demi menjamin ketahanan informasi. Sosialisasi yang merata dan kontinyu, instansi berhasil menerapkan bauran pemasaran publik (public marketing mix) melalui multi-kanal diseminasi, baik lewat forum tatap muka, publikasi buku panduan elektronik di situs resmi, maupun video tutorial interaktif di kanal YouTube. Agresivitas edukasi publik ini berdampak linear pada pertumbuhan basis data pengguna register SIPINTER periode 2022–2025 yang berhasil menembus angka akumulatif sebanyak 39.437 pengguna. Catatan kritis, kendati dukungan suprastruktur telah matang, instansi masih memiliki ruang hampa (gap) pada aspek responsivitas dukungan bantuan teknis operasional, khususnya ketika terjadi malfungsi sistem di luar koridor jam kerja resmi kantor pelayanan tatap muka.

Dimensi Capacity (Kapasitas Operasional) Kapasitas operasional DPMPTSP Kabupaten Tangerang berada pada kategori memadai pada level administratif-struktural, namun masih rapuh dan rentan mengalami disfungsi pada level teknis-operasional harian. Berdasarkan ketersediaan sumber daya yang cukup, ditinjau dari kesiapan internal (supply-side), formasi kuantitas aparatur pelaksana dan admin teknis secara umum dinilai telah mencukupi kebutuhan beban kerja dalam kondisi reguler. Penerapan otomatisasi berkas lewat SIPINTER sukses merestrukturisasi beban kerja (workload re-engineering) dengan mereduksi tugas-tugas manual-paprosentris yang repetitif. Berdasarkan ketersediaan infrastruktur, meskipun pihak pengelola mengklaim infrastruktur jaringan dan server mandiri telah berada pada kondisi optimal, fakta empiris di lapisan antarmuka pengguna (user interface) mendeteksi adanya instabilitas teknologi. Pengguna di tingkat akar rumput (demand-side) masih sering dibenturkan pada anomali fungsional seperti kegagalan gerbang pesan (SMS/WhatsApp Gateway) dalam mengirimkan kode One-Time Password (OTP), fluktuasi latensi situs web (server down), interupsi aplikasi (force close), serta tidak aktifnya nomor kontak bantuan (hotline) ketika masyarakat sedang membutuhkan asistensi teknis seketika. Berdasarkan ketersediaan SDM yang kompeten, penempatan petugas pelaksana di lini siber telah didasarkan pada kesesuaian latar belakang keahlian (spesialisasi kerja). Kemampuan dasar operator juga didukung oleh agenda pelatihan teknis secara periodik guna menyelaraskan kapasitas internal dengan dinamika regulasi perizinan. Berdasarkan kesesuaian durasi pelayanan dengan SOP, penegakan parameter ketepatan waktu masih menghadapi hambatan struktural yang serius. Karakteristik birokrasi yang kaku menyebabkan kelumpuhan penanganan keluhan teknis di luar jam kantor, padahal akses aplikasi dibuka 24 jam nonstop. Selain itu, organisasi belum mengaktualisasikan kapasitas yang bersifat dinamis (dynamic capacity) untuk melakukan mobilisasi sumber daya cadangan (contingency staffing plan) guna memitigasi tekanan beban kerja (bureaucratic stress) seiring dengan masifnya nilai realisasi investasi Kabupaten Tangerang yang menembus Rp47 Triliun.

Dimensi Value (Nilai Kemanfaatan) Implementasi aplikasi SIPINTER telah berhasil melahirkan nilai kemanfaatan yang tinggi pada lapis eksternal-aksesibilitas dan internal-



monitoring, namun nilainya didegradasi oleh ketidakpastian durasi penyelesaian layanan. Berdasarkan adanya manfaat yang dirasakan, dari sudut pandang pengguna, platform ini berhasil memberikan nilai kontribusi nyata berupa pemotongan jarak birokrasi, penanganan administrasi yang paperless, eliminasi kewajiban mengantre secara fisik, serta mereduksi biaya transaksi logistik (transaction costs) pengurusan izin bagi masyarakat pemohon. Di sisi lain, penyediaan fitur dashboard monitoring sukses bertindak sebagai Executive Information System (EIS) yang memberikan nilai keterbukaan informasi bagi pimpinan daerah dalam memantau kinerja pelayanan. Berdasarkan dampak yang diterima, dampak utama yang dirasakan adalah runtuhnya sekat ketertutupan informasi birokrasi konvensional melalui penyematan fitur tracking system yang transparan secara waktu nyata. Walau demikian, nilai kegunaan substantif tersebut terdistorsi oleh pembengkakan durasi aktual penyelesaian dokumen yang melampaui ketentuan batas waktu SOP (Izin Tenaga Kesehatan membengkak dari standar 5 hari menjadi 11 hari kerja, dan PKKPR Non-Berusaha dari standar 10 hari menjadi 18 hari kerja). Berdasarkan faktor penyebab, fenomena keterlambatan kolektif ini disebabkan oleh lahirnya patologi birokrasi baru di ruang siber (digital red tape), di mana para petugas verifikator internal cenderung menunda-nunda proses pemeriksaan berkas administratif-teknis dan baru mengirimkan notifikasi penolakan (rejection notice) pada saat durasi pengajuan sudah mendekati detik-detik terakhir batas waktu masa berlaku pelayanan (Service Level Agreement). Akibatnya, masyarakat kehilangan momentum waktu dan dipaksa untuk mengulang seluruh rangkaian proses dari siklus awal yang sangat menyita waktu.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Kabupaten Tangerang. (2025). Kabupaten Tangerang dalam angka 2025.
- Creswell, J. W. (2014). Research design: Pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed. Pustaka Pelajar.
- Dhillon, G. (2009). Principles of information systems security: Texts and cases. John Wiley & Sons.
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tangerang. (2024). Laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (LAKIP) DPMPTSP Kabupaten Tangerang.
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tangerang. (2025). Buku panduan penggunaan SIPINTER.
- DPMPTSP Kabupaten Tangerang. (2026). Indeks kepuasan masyarakat DPMPTSP Kabupaten Tangerang tahun 2022–2025.
- Dwiyanto, A. (2011). Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif. Gadjah Mada University Press.
- Indrajit, R. E. (2006). Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital. Andi.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2019). Peraturan Menteri PANRB Nomor 39 Tahun 2019 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Moleong, L. J. (2010). Metodologi penelitian kualitatif. PT Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun



- 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.
- Pradana, A. (2022). Akselerasi pelayanan publik digital pasca pandemi: Peluang dan tantangan SPBE. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 10(1), 45–58.
- Presiden Republik Indonesia. (2018). Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Robbins, S. P. (2015). *Teori organisasi: Struktur, desain, dan aplikasi*. Arcan.
- SIPINTER Kabupaten Tangerang. (2025). *Sistem informasi pelayanan perizinan terpadu*. <https://sipinter.tangerangkab.go.id>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.