

Penerapan Sistem Informasi Perizinan Subang (Sinanas) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang

Mutiara Permata Hati Soleha¹, Nida Handayani²

^{1,2} Ilmu Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Jakarta

e-mail: mutiarapermatahatisoleha@gmail.com

Abstrak

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Subang melakukan inovasi dalam bidang proses pelayanan perizinan dan non perizinan secara *online* dengan menggunakan Sistem Informasi Perizinan Subang (SINANAS). Adanya aplikasi Sinanas diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh perizinan, namun pada penerapannya aplikasi Sinanas masih dijumpai keluhan, seperti kendala pada registrasi yang mengalami *bug* pada *server* akibat *maintenance*, kurangnya sosialisasi dikarenakan banyaknya masyarakat yang kesulitan dalam mengakses aplikasi Sinanas. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis penerapan aplikasi Sistem Informasi Perizinan Subang (SINANAS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian dari 6 (enam) indikator menyimpulkan bahwa penerapan digitalisasi sistem pelayanan perizinan di 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*).

Kata Kunci: *Sistem Informasi, Aplikasi Sinanas, DPMPTSP*

Abstract

The Subang Regency Investment and One-Stop Integrated Licensing Service (DPMPTSP) has made innovations in the field of online licensing and non-licensing service processes using the Subang Licensing Information System (SINANAS). The existence of the Sinanas application is expected to provide convenience for the community in obtaining permits, but in its application the Sinanas application still encounters complaints, such as problems with registration that experience bugs on the server due to maintenance, lack of socialisation due to the large number of people who have difficulty accessing the Sinanas application. The purpose of this study was to determine and analyse the application of the Subang Licensing Information System (SINANAS) application at the Subang Regency Investment and One-Stop Integrated Service Office. The method used is a descriptive method with a qualitative approach. Data collection techniques with observation, interviews, and documentation. The results of the research from 6 (six) indicators concluded that the implementation of the digitalisation of the licensing service system at the DPMPTSP of Subang Regency using the Sinanas application has been considered quite successful, this is because of the convenience, transparency with the *e-tracking* / tracking process, effectiveness, efficiency, and speed of service provided after this system. The implementation of this system also supports the realisation of good governance within the Subang Regency Regional Government, but this imperfect system takes time to undergo continuous development.

Keywords: *Information System, Sinanas Application, DPMPTSP*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan aplikasi telah berpengaruh pada setiap aspek kehidupan masyarakat di era digital ini. Perkembangan teknologi juga menuntut pemerintah untuk melakukan perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah Indonesia sendiri saat ini sudah mulai melakukan perubahan dalam melakukan penyelenggaraan pemerintahan atau pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi. Pemanfaatan teknologi dalam melakukan pelayanan publik bertujuan untuk mewujudkan birokrasi pemerintahan yang baik atau biasanya disebut dengan *good governance*. Keadaan pelayanan publik saat ini telah mengalami perubahan seiring bergulirnya arus reformasi, karena masyarakat saat ini lebih banyak menuntut kepada pemerintah untuk melakukan pelayanan publik secara efektif dan efisien tanpa berbelit-belit. (Oktaviani, 2022).

Pemerintah berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan. Salah satu bentuk kemudahan dalam pelayanan publik yang diterapkan oleh pemerintah dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dikenal dengan nama *Electronic Government (e-government)*. Hal tersebut sesuai dengan instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi di dalam proses pemerintahan dan menciptakan pemerintahan Indonesia berbasis informasi. (Purnamawati, 2022).

E-government merupakan suatu sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memberikan pilihan kepada masyarakat untuk memudahkan akses informasi publik. (Wirawan, 2020). Melalui *e-government* ini diharapkan agar pemerintahan dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya serta mampu mendukung terwujudnya *good governance* dan *smart city* di Indonesia. (Indah, 2023). Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwasannya *e-government* adalah upaya pemerintah yang memanfaatkan teknologi dalam menjalankan ke pemerintahannya guna menunjang perbaikan kualitas pelayanan publik dan tata kelola pemerintah.

Tujuan dari *e-government* berguna untuk mencapai reformasi yang mendorong proses kerja dalam pemerintahan menjadi lebih simpel, lebih akurat, penghapusan jarak, memberdayakan orang guna terlibat dalam proses politik yang mempengaruhi kehidupan mereka, *responsive* serta membentuk pemerintahan yang transparan. (Ibrahim, 2021). Sehingga *e-government* bertujuan untuk memberikan pelayanan intensif kepada masyarakat dan lingkungan pemerintah dengan menggunakan aplikasi berbasis *web* melalui perubahan pada proses internal dan eksternal dalam upaya meningkatkan transparansi, kemudahan yang semakin meningkat, peningkatan pendapatan, dan mengurangi anggaran dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Pelayanan publik sudah menjadi bagian terpenting serta tidak terpisahkan dari kewajiban negara untuk mensejahterakan rakyatnya dan menjadi salah satu tolak ukur terwujudnya keadilan sosial dan dituntut untuk senantiasa mengembangkan kreativitasnya yang bertujuan untuk membangun profesionalisme dan tanggung jawab dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Pelayanan publik menjadi salah satu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata disebabkan masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan yang diterima demi keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif dan efisien. (Wahyuni, 2020)

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu bentuk upaya pemerintah pusat dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa yang dilakukan oleh pemerintah sebagai bentuk upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan hukum dan undang-undang yang berlaku. Artinya, pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar seluruh warga negaranya. Kualitas pelayanan publik dapat dinyatakan baik apabila pelayanan yang diberikan tersebut dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat (Saputra & Widiyarta, 2021).

Tetapi seringkali keluhan, saran, atau kritik masyarakat sering tidak ditanggapi dengan baik dan benar. Prinsip-prinsip *good governance* tidak akan terwujud tanpa kepedulian pemerintah daerah untuk menyadari bahwa selama ini pemerintah memiliki kewajiban untuk menyampaikan

informasi penyelenggaraan pemerintah daerah kepada warga masyarakatnya. (Ardina, 2021). Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan melalui implementasi *good governance* dan mengupayakan terciptanya pelayanan yang efektif dan prima. Untuk dapat dikatakan sebagai pelayanan yang efektif, aparaturnegara harus mampu memberikan pelayanan yang memuaskan, mudah, cepat, aman dan nyaman serta sesuai dengan asas pelayanan publik yaitu transparansi, akuntabilitas, partisipatif, kesamaan hak dan kewajiban serta keseimbangan.

Pemerintah telah menerapkan *e-government* pada berbagai bidang pelayanan publik, salah satunya yaitu pelayanan perizinan. Pelayanan perizinan adalah proses pemberian izin kepada orang/badan hukum untuk melakukan aktivitas usaha dan/atau kegiatan bukan usaha. Pada tingkat daerah, pelayanan perizinan merupakan wewenang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota/Kabupaten, yang berfungsi untuk memberikan pelayanan perizinan dan non-perizinan kepada masyarakat di Kota/Kabupaten wilayahnya. (Rusdi, 2022).

Salah satu instansi pemerintah yang telah menerapkan *e-government* dan terus berusaha memberikan layanan yang lebih baik dengan memanfaatkan teknologi informasi terutama dalam hal legalitas perizinan adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Subang. Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) telah diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Menurut permendagri tersebut, penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non-perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Oleh sebab itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Subang merupakan salah satu instansi yang menerapkan teknologi sistem informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan yaitu dengan menghadirkan berbagai inovasi pelayanan terutama bidang perizinan. Inovasi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Subang merupakan bentuk era digitalisasi dan transformasi dalam pelayanan publik yang dimana pada era digitalisasi ini kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan semakin kompleks, sehingga masyarakat membutuhkan pelayanan yang dapat diakses dengan mudah dan cepat dimana saja dan kapan saja terutama dalam hal mengurus legalitas perizinan pelaku usaha di Kabupaten Subang.

Keberadaan *e-governance* ini menjadi momentum dan harapan seluruh elemen masyarakat kepada pemerintah dalam menjawab tantangan yang selama ini terus dihadapi oleh pemerintah yaitu pemberian layanan yang berkualitas. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Subang melakukan inovasi dalam bidang proses pelayanan perizinan dan non perizinan secara *online*. Inovasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Subang adalah inovasi pelayanan perizinan dengan menggunakan Sistem Informasi Perizinan Subang (SINANAS) berbasis *online*, sebagai upaya untuk mempermudah pemohon dalam mengajukan permohonan izin, baik dalam pendaftaran, *tracking* dokumen izin, informasi tentang data yang diperlukan dalam pengajuan izin. Adanya aplikasi SINANAS diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh perizinan yang cepat, mudah, terjangkau dan transparan.

Dasar hukum dalam penerapan Aplikasi Sinanas adalah Peraturan Bupati Nomor 111 Tahun 2019 tentang Penggunaan Sertifikat Elektronik di Lingkungan Pemerintahan Daerah Kabupaten Subang dan Peraturan Bupati Nomor 120 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Adapun Keputusan Bupati mengenai Aplikasi Sinanas telah diatur dalam Keputusan Bupati Subang Nomor K.103/Kep.518-DPMPTSP/2022 tentang Sistem Informasi Perizinan Subang (SINANAS) sebagai Aplikasi Pelayanan Perizinan Non Berusaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang.

Sebelum adanya aplikasi SINANAS, sistem pembuatan izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Subang masih dilakukan secara konvensional dengan tahapan yaitu pertama yang harus dilakukan adalah pemohon izin menyerahkan berkas kebagian *front office* yang bertugas untuk memeriksa berkas jika belum lengkap maka berkas dikembalikan untuk dilengkapi. Berkas yang sudah lengkap, selanjutnya

diserahkan ke sub bagian perizinan untuk memvalidasi data pemohon izin yang telah memenuhi persyaratan. Setelah itu sub bagian perizinan membuat daftar pemohon pembuatan izin, kemudian sub bagian perizinan mencetak laporan validasi dan laporan pemohon sebanyak tiga lembar, lembar pertama diserahkan kepada kepala sub bagian perizinan, lembar kedua disimpan sebagai arsip dan lembar ke tiga diserahkan kepada pemohon izin sebagai bukti validasi. Selanjutnya pemohon mendapatkan izin terbit.

Perizinan dibutuhkan ketika akan mendirikan bangunan, usaha dagang, minimarket, praktik dokter, praktik bidan, apotek dan masih banyak lagi jenis perizinan lainnya. Dalam pembuatan perizinan, salah satu hal penting yang perlu diperhatikan adalah masalah persyaratan perizinan.

Permohonan perizinan pada kantor DPMPTSP yang masih bersifat konvensional tersebut sangat membutuhkan banyak biaya dan tenaga bagi pemohon untuk melakukan pengurusan pengajuan izin dengan cara harus datang langsung ke instansi terkait. Sehingga perlu adanya suatu sistem yang memudahkan masyarakat dalam mengakses perizinan tanpa datang langsung ke instansi terkait. Sistem yang dirancang tentunya lebih mudah secara prosedural dalam pengurusan permohonan perizinan dan lebih fleksibel.

Pada mulanya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu mendirikan salah satu inovasi bagi masyarakat agar dimudahkan dalam mendapatkan pelayanan perizinan dan non-perizinan, yang proses pengelolannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu tempat dengan menganut prinsip-prinsip kesederhanaan, transparansi, akuntabilitas, dan menjamin kepastian biaya, waktu serta kejelasan prosedur.

Pelayanan publik yang memanfaatkan aplikasi secara online memiliki manfaat yang luas bagi pemerintah dan masyarakat karena aplikasi tersebut dapat digunakan oleh masyarakat secara efektif dan efisien (Novriando, 2020). Hal ini sejalan dengan temuan penelitian Ageng (2019) bahwa penerapan sistem informasi yang diterapkan secara *online* memberikan dampak perubahan terhadap kinerja pemerintah dan juga berdampak bagi masyarakat mengingat sistem yang terintegrasi secara *online* tersebut dibuat dengan tujuan agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan. Beberapa aspek penting yang perlu diterapkan dalam mendukung efektivitas pelayanan berbasis aplikasi adalah adanya sumber daya yang memadai baik manusianya, anggarannya hingga sarananya disamping dibutuhkan juga kesesuaian penerapan pelayanan yang mempedomani prosedur (Enitasari & Hertati, 2019).

Adapun permasalahan lain yang dikemukakan oleh masyarakat adalah kesulitan dalam registrasi aplikasi Sinanas. Individu yang merasa bahwa sistem mudah digunakan, maka individu tersebut akan menggunakannya, begitu sebaliknya apabila individu merasa bahwa sistem tidak mudah digunakan maka individu tersebut tidak akan menggunakannya (Jogiyanto, 2007) dalam (Kumala et al., 2020). Berdasarkan data di dalam ulasan pada *Google PlayStore* dari pengguna Fitra Syahril yang ditulis pada tanggal 4 Maret 2024 menyatakan bahwa adanya keluhan terkait dengan teknis seperti *server* bermasalah sehingga menghambat dalam proses pelayanan. Ulasan lain yang dikutip dari pengguna Ika Fidyawati pada tanggal 12 Februari 2024 menyatakan bahwa adanya kendala teknis dalam hal pengisian yang tidak memiliki kejelasan. Selanjutnya ulasan lain dari pengguna Ega Prayoga pada tanggal 5 Juli 2023 menyatakan bahwa adanya kendala pada proses registrasi sehingga mengalami hambatan pada proses register karena adanya fitur yang tidak tersedia.

Aplikasi SINANAS pada *Google PlayStore* menyatakan bahwa masih dijumpai keluhan berbagai masalah dari masyarakat. Keluhan-keluhan tersebut diantaranya permasalahan teknis pada aplikasi. Hal tersebut memperlihatkan bahwa masih adanya kekurangan dalam penggunaan aplikasi SINANAS dan masih kurangnya sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi ini.

Oleh karena itu, dari beberapa identifikasi permasalahan yang sudah dijelaskan di atas. Maka penulisan ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* pada aplikasi SINANAS dengan judul: "Penerapan Sistem Informasi Perizinan Subang (SINANAS) Di DPMPTSP Kabupaten Subang". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan aplikasi Sistem Informasi Perizinan Subang (SINANAS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang.

METODE

Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang dilakukan untuk mendeskripsikan bagaimana Penerapan Sistem Informasi Perizinan Subang (SINANAS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang dengan menggambarkan fenomena objek penelitian melalui hasil wawancara dan dokumentasi yang berkaitan dengan penerapan sistem aplikasi Sinanas. Selain itu, dengan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dilakukan untuk mempermudah dalam mengungkap hal-hal yang menjadi tujuan penelitian ini dan dapat mengumpulkan data atau informasi mengenai Penerapan Sistem Informasi Perizinan Subang (SINANAS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang serta dapat mempelajari subjek penelitian secara mendalam sehingga informasi yang diperoleh lebih bersifat mendalam.

Metode Pengumpulan Data

Metode Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati sebuah perilaku dan sikap dari objek penelitian. Observasi ini dilakukan dengan mendatangi lokasi penelitian yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang untuk mengamati langsung situasi dan kondisi, serta berbagai fenomena yang terlihat pada objek penelitian. Observasi juga dilakukan dengan mengakses aplikasi Sinanas dan mencoba berbagai fitur yang tersedia pada aplikasi Sinanas.

Metode Wawancara

Wawancara adalah suatu tanya jawab secara tatap muka yang dilaksanakan oleh pewawancara dengan orang yang diwawancarai untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Wawancara dilakukan kepada Sekretaris DPMPTSP Kabupaten Subang, Pranata Komputer Ahli Muda (IT) DPMPTSP Kabupaten Subang, Staff IT DPMPTSP Kabupaten Subang, dan masyarakat pengguna aplikasi Sinanas. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara yang mendalam dengan menggunakan pedoman wawancara yang sesuai dengan indikator sistem informasi manajemen, sehingga pertanyaan sesuai dengan permasalahan yang di muat di dalam pedoman wawancara tersebut. Wawancara dilakukan terbuka dengan menggunakan *handphone* (telepon genggam).

Metode Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013:240), dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi yaitu mempelajari dan menganalisa buku maupun bahan tulisan yang ada hubungannya dengan penelitian. Dokumentasi-dokumentasi yang dimaksud meliputi: 1) Buku yang memuat teori dan jurnal hasil penelitian terdahulu terkait dengan penerapan aplikasi Sinanas. 2) Dokumen-dokumen mengenai aplikasi Sinanas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil 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.

Penyajian Hasil Penelitian Penerapan Sistem Informasi Perizinan Subang (SINANAS) Di DPMPSTSP 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.

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 DPMPSTSP 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://dpmpstsp.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*.

2. Keluwesan/Fleksibilitas

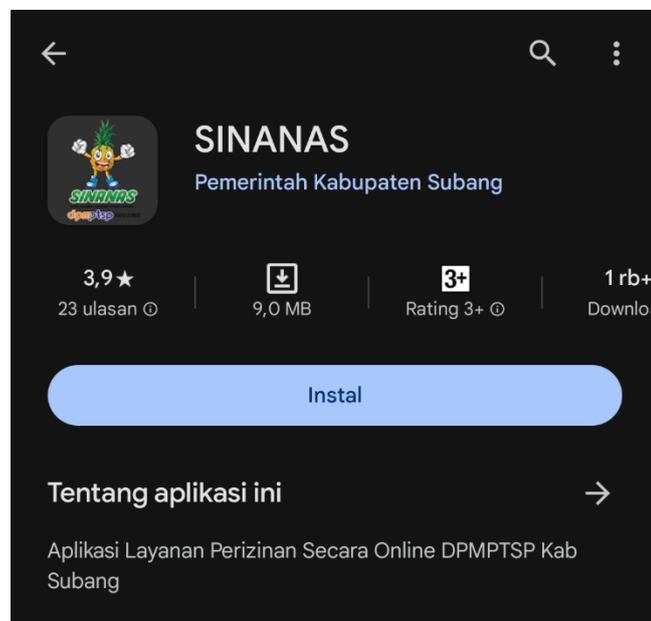
Menurut DeLone dan McLean (Jogiyanto, 2007:14-15) Indikator ini sangat mempengaruhi kesuksesan sistem informasi. Hal tersebut dikarenakan pengguna akan lebih memilih sistem informasi yang fleksibel dibandingkan dengan sistem informasi yang kaku. Apabila tingkat fleksibilitas sistem tinggi, artinya suatu 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 DPMPSTSP 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.

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 DPMPSTSP 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.

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 DPMPSTSP 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. 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*.

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.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang Penerapan Sistem Informasi Perizinan Subang (SINANAS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang. Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kenyamanan Akses. Upaya digitalisasi pelayanan melalui aplikasi Sinanas sudah memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi penggunaannya, namun masih terdapat beberapa kendala saat registrasi karena terkadang ada gangguan pada *server* akibat *maintenance* yang sedang berlangsung pada aplikasi. Hambatan lain adalah kesulitan dalam mengakses aplikasi Sinanas pada awal-awal penggunaan karena masih kurang pengalaman atau pengetahuan dalam menggunakan aplikasi tersebut.
2. Keluwesan dan fleksibilitas yang diberikan melalui aplikasi Sinanas dapat diakses dari mana saja dan kapan saja tanpa dipungut biaya. Tampilan aplikasi Sinanas juga memudahkan untuk diakses oleh semua kalangan, namun aplikasi Sinanas tidak dapat diakses di semua perangkat, hanya bisa diakses pada perangkat berbasis *android* pada *Google PlayStore*.
3. Realisasi dari Ekspektasi Pengguna dilihat dari segi pelayanan perizinan *online* bahwa aplikasi Sinanas dapat memberikan informasi sesuai dengan harapan pengguna yang menginginkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan perizinan.
4. Kegunaan Fungsi Spesifik. Fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi Sinanas sudah dapat membantu mobilitas pelaku usaha dan fitur tersebut dianggap mudah oleh pengguna.
5. Keandalan Sistem. Sinanas merupakan bagian dari upaya menuju Smart City di Kabupaten Subang dan aplikasi Sinanas dapat menyelesaikan permasalahan terkait perizinan. Sistem yang dimiliki aplikasi Sinanas mampu menunjang pelayanan digital khususnya pada pelayanan perizinan *online*.
6. Kecepatan Akses. Kecepatan dalam mengakses aplikasi Sinanas sudah dikatakan optimal dan cepat, meskipun masih ada kendala pada proses pelayanannya yang terkadang mengalami *bug* pada *server* yang bisa menghambat proses layanan digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, I. B. (2023). Penerapan Sistem Perizinan Online (SPION) Di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo Provinsi Jawa Tengah (Doctoral Dissertation, IPDN).
- Darmawan Deni & Kunkun Nur Fauzi. (2013). Sistem Informasi Manajemen. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: the quest for the dependent variable. *Information System Research*, 3(1), 60–95
- Dunn, William N. (2003) Analisis Kebijakan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri Program Magang Bersertifikat <http://uigm.ac.id/berita/detail/program-magang-bersertifikat-bagi-mahasiswa-universitas-igm>
- Gordon B. Davis. (1999). Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen. PT. Pustaka Pressindo.

- Jogiyanto. (2007). Model Kesuksesan Sistem Informasi. Yogyakarta: And
- Keputusan Bupati Subang Nomor K.103/Kep.518-DPMPTSP/2022 Tentang Sistem Informasi Perizinan Subang (SINANAS) Sebagai Aplikasi Pelayanan Perizinan Non Berusaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang
- Kusnadi, I. H., & Baihaqi, M. R. (2020). Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*.
- Mahmudi. (2005) Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Maulani, S., & Setiawan, T. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Izin Terbuka Elektronik (Sipeka) Di DPMPTSP Provinsi Banten. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(1), 10-24.
- Munir, 2017. (n.d.). Dampak Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Dunia Pendidikan di Indonesia
- Nisak, I., & Hertati, D. (2024). Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) Di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo. *Neorespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 440-452.
- Nurrahman, A., Santoso, E. B., Zulfahmi, K., & Guntoro, D. (2022). Efektivitas Aplikasi Sipinter Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 12(1), 86-101.
- Oktaviani, R. D. (2022). Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi Kasus: Aplikasi Sistem Pendaftaran Online (Simpel) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan Tahun 2021-2022) (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta).
- Peraturan Bupati Nomor 111 Tahun 2019 Tentang Penggunaan Sertifikat Elektronik di Lingkungan Pemerintahan Daerah Kabupaten Subang
- Peraturan Bupati Nomor 120 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Peraturan Daerah Kabupaten Subang Nomor 3 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Subang
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah
- Perizinan di Subang Mudah Tapi Aplikasi Si Nanas Akan Tolak Berkas Tak Komplit.* (2021, Februari 01). From Pasundan Ekspres.co: <https://www.pasundanekspres.co/perizinan-di-subang-mudah-tapi-aplikasi-si-nanas-akan-tolak-berkas-tak-komplit/> diakses pada tanggal 20 Maret 2024
- Purnama, R. A. (2022). Efektivitas Program Aplikasi Gampil For Public Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung (Doctoral Dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- Purnamawati, D., Suyeno, S., & Anadza, H. (2022). Efektivitas Program Aplikasi Sistem Informasi Mojokerto Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto). *Respon Publik*, 16(6), 11-18.
- Rosidi, D. (2022). Implementasi Kebijakan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko (OSS-RBA) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Di Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*.
- RPJMD Kab. Subang 2018-2023.* (2022, Maret 13). From Scribd: <https://www.scribd.com/document/451537910/RPJMD-Kab-Subang-2018-2023> diakses pada tanggal 29 April 2024
- Rusdi, A., Putera, R. E., & Kusdarini, K. (2022). Analisis E-Government Dalam Penerapan Aplikasi Sapo Rancak Di DPMPTSP Kota Padang. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 10(1), 26-48.
- Rusdiana, H. A., Moch, M. M., Irfan, S. T., Kom, M., & Ramdhadi, H. M. A. (2014). Sistem

Informasi Manajemen. Penerbit Pustaka Setia Bandung.

- Sedarmayanti. (2009) Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sinanas Aplikasi Perizinan Berbasis Android*. (n.d.). From dpmptsp.subang.go.id:
https://dpmptsp.subang.go.id/izin/contoh_doc/PEDOMAN%20TEKNIS%20SINANAS%20ANDROID.pdf diakses pada tanggal 28 Maret 2024
- Sugiyono. (2015). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Syarvina, A. R. W. (2022). Penerapan Teknologi Terhadap Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2).
- Wirawan, V. (2020). Penerapan E-Government Dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*,
- Wismayanti, K. W. D., & Purnamaningsih, P. E. (2022). Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Government Dalam Program Layanan Perizinan Online (LAPERON) Di DPMPTSP Kabupaten Badung. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, 5(1), 45-56.
- Yanti, H., & Handayani, S. W. (2022). Penerapan Aplikasi Sicantik Cloud Terhadap Pelayanan Di DPMPTSP Banda Aceh. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 10(1), 47-62.
- Yustina, I., & Zainuri, A. (2022). Efektivitas Sistem Informasi Perizinan Elektronik Cilegon (Sipeci) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Cilegon:(Studi Kasus: Aplikasi Sipeci DPMPTSP Kota Cilegon). *Journal Of Research And Development On Public Policy*, 1(3), 87-103.