



**EFEKTIVITAS PROGRAM APLIKASI SISTEM INFORMASI MOJOKERTO DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PERIZINAN**

(Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Pada Fakultas Administrasi Publik Universitas Islam Malang

Oleh

DAH PURNAMAWATI

NPM 21801091026



UNIVERSITAS ISLAM MALANG

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

2022

RINGKASAN

Diah Purnamawati, 2018, **Efektivitas Program Aplikasi Sistem Informasi Mojokerto dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan** (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto), Komisi Pembimbing : (1) Suyeno, S.Sos., M.AP (2) Hirshi Anadza, S.Hub.Int., M.Hub.Int

Inovasi program aplikasi *Si-Mojo* oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Mojokerto merupakan salah satu inovasi dalam peningkatan pelayanan publik. Aplikasi *Si-Mojo* adalah suatu program aplikasi yang digunakan untuk pengajuan pelayanan perizinan dengan berbasis *online*. Aplikasi *Si-Mojo* sudah dilaksanakan dari tahun 2019. Penelitian ini menggambarkan seberapa efektif program aplikasi *Si-Mojo* yang dijalankan selama ini. metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan cara menggambarkan fenomena atau peristiwa yang terjadi di lapangan. Fokus penelitian berkaitan dengan efektivitas program aplikasi *Si-Mojo* dengan menggunakan teori Budiani (sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program) serta pelaksanaan pelayanan dengan menggunakan aplikasi termasuk faktor penghambat dan faktor pendukungnya. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, pengumpulan dokumen, dan materi dokumentasi visual. Peneliti menggunakan teknik analisis data berupa mengolah data mentah, menyusun dan mempersiapkan data untuk dianalisis, penyajian deskripsi, dan interpretasi. Serta teknik validasi data dengan menggunakan triangulasi data, waktu yang lama, dan pemeriksaan oleh sesama peneliti.

Hasil yang diperoleh pada penelitian menunjukkan bahwa program aplikasi *Si-Mojo* berjalan cukup efektif berdasarkan indikator yang digunakan peneliti. Namun, terdapat beberapa pencapaian yang belum maksimal. Ada beberapa poin yang perlu ditingkatkan agar dapat dikatakan maksimal. Seperti pada sosialisasi program yang dilakukan kurang maksimal. Melalui proses penelitian yang dilakukan, ditemukan beberapa saran yang dapat peneliti berikan yakni dengan lebih mengoptimalkan sosialisasi program aplikasi *Si-Mojo* kepada masyarakat, menambahkan informasi pada *website* resmi DPMPTSP tentang program aplikasi *Si-Mojo*, dan memperjelas prosedur serta aturan administrated terkait dengan pemberkasan pelayanan secara *online*.

Kata Kunci : Efektivitas, E-Gov, Pelayanan Publik

SUMMARY

Diah Purnamawati, 2018, **The Effectiveness of the Mojokerto Information System Application Program in Improving Licensing Services** (Study at the Mojokerto City One Stop Integrated Service and Investment Service), Advisory Commission : (1) Suyeno, S.Sos., M.AP (2) Hirshi Anadza, S.Hub.Int., M.Hub.Int

The innovation of the *Si-Mojo* application program by the Office of Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Intu (DPMPTSP) of Mojokerto City is one of the innovations in improving public services. The *Si-Mojo* application is an application program that is used to submit online-based licensing services. The *Si-Mojo* application has been implemented since 2019. This study illustrates how effective the *Si-Mojo* application program has been so far. The research method used in this research is descriptive qualitative by describing phenomena or events that occur in the field. The focus of the research relates to the effectiveness of the *Si-Mojo* application program using Budiani's theory (program objectives, program socialization, program objectives, and program monitoring) as well as service implementation using the application, including the inhibiting and supporting factors. Data was collected by means of observation, interviews, document collection, and visual documentation. Researchers used data analysis techniques in the form of processing raw data, compiling and preparing data for analysis, presenting descriptions, and interpreting. As well as data validation techniques using data triangulation, a long time, and examination by fellow researchers.

The results obtained in the study indicate that the *Si-Mojo* application program runs quite effectively based on the indicators used by the researcher. However, there are some achievements that have not been maximized. There are several points that need to be improved so that it can be said to be maximum. As in the program socialization that was carried out less than optimally. Through the research process carried out, it was found several suggestions that researchers could give, namely by optimizing the socialization of the *Si-Mojo* application program to the public, adding information on the DPMPTSP official website about the *Si-Mojo* application program, and clarifying administrative procedures and rules related to filing services regularly. on line.

Keywords: *Effectiveness, E-Gov, Public Service*

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini pemerintah Indonesia sedang gencarnya dalam memaksimalkan pelayanan publik. Segala usaha serta inovasi baru telah dilakukan demi mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan mudah untuk masyarakat. Berdasarkan Ayat 2 Pasal 344 dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, menyebutkan bahwa :

Pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan asas; (a) kepentingan umum, (b) kepastian hukum, (c) kesamaan hak, (d) keseimbangan hak dan kewajiban, (e) keprofesionalan, (f) partisipatif, (g) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, (h) keterbukaan, (i) akuntabilitas, (j) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, (k) ketepatan waktu, dan (l) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Dalam Undang-Undang di atas sudah dijelaskan mengenai asas penyelenggaraan pelayanan publik. Namun nyatanya pelayanan publik saat ini masih jauh dari ekspektasi. Tuntutan dari masyarakat mengenai pelayanan yang mudah, cepat dan efektif membuat pemerintah terus membenahi sistem pelayanan publik. Hal ini didukung berdasarkan penjelasan Inu Kencana Syafie, dkk (dalam Sinambela, 2010:4) bahwasannya :

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Oleh karena itu, pada dasarnya membutuhkan reformasi pelayanan publik dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Persyaratan serta

proses pelayanan yang panjang dan memakan waktu lama menjadi salah satu penyebab mengapa pelayanan publik di Indonesia perlu diperbaharui. Apabila tidak diperbarui maka bisa terjadi perselisihan antara masyarakat dan pemerintahan. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Sellang bahwasannya :

Pemberian pelayanan publik secara cepat dan tepat dalam era informasi dan globalisasi yang sedemikian pesat dan cepat, mutlak untuk dilaksanakan, sebab kalau tidak, akan melahirkan suatu gejolak social, bahkan disintegrasi bangsa yang pada akhirnya akan melahirkan perpecahan dan kehancuran bangsa dan Negara. (Sellang, 2016: 71)

Mengenai pelayanan publik, berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas segala pelayanan tersebut.

Berdasarkan penjelasan di atas pelayanan publik merupakan kegiatan administrative dimana ada pemberi dan penerima pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat terkait dengan kepentingan publik. Wajar apabila masyarakat menuntut pelayanan publik yang berkualitas, karena sudah haknya untuk menjamin penyelenggaraan pemerintah yang baik dan bersih. Terlebih lagi di masa globalisasi seperti ini dimana perkembangan teknologi yang semakin pesat dan kian menunjukkan kecanggihannya. Sehingga membuat manusia hidup bergantung pada kecanggihan teknologi.

Di era globalisasi yang serba digital ini menjadi salah satu alternatif

pemerintah dalam melakukan reformasi. Globalisasi sendiri membawa pengaruh besar terhadap perubahan dalam segala bidang. Salah satu kecanggihan teknologi yang tidak bisa lepas dari kehidupan masyarakat saat ini adalah berbasis internet atau *online*. Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang semakin canggih pemerintah menerapkan kebijakan *Elektronik Government (E-Government)* atau pemerintahan berbasis elektronik. Dimana kebijakan tersebut merupakan salah satu upaya dari pemerintah dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik. Sebagaimana seperti pendapat menurut Sutedi bahwasannya :

Tuntutan masyarakat dalam menghadapi era globalisasi tidak dapat terhindarkan dari ketatnya persaingan di segala bidang kehidupan baik kehidupan berbangsa maupun kehidupan bermasyarakat, oleh karena itu kualitas pelayanan prima merupakan salah satu jawaban dalam menghadapi era globalisasi. Oleh karena itu pemerintah harus meningkatkan kualitas pelayanan publik secara merata baik dipusat maupun daerah. Dengan memanfaatkan teknologi serta penerapan *E-Government* selain mempermudah pelayanan, pemerintah juga lebih mudah dalam mengontrol kinerja pelayanan publik.

Menurut Dhillon (2009:1) menyatakan *E-Government* adalah perubahan proses internal dan eksternal pemerintah dengan menggunakan teknologi komunikasi dan informasi, khususnya aplikasi berbasis internet untuk menyediakan pelayanan publik secara luas, cepat dan mudah. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa *E-Government* merupakan fenomena perubahan/reformasi pelayanan publik dan tata kelolah pemerintah dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi sebagai alat utama penunjang terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien. Dengan memanfaatkan teknologi berbasis internet pemerintah berhasil melahirkan program aplikasi pelayanan berbasis *online*. Kehadiran *E-Government* tidak hanya memberikan kemudahan

bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari pemerintah, tetapi juga memberikan manfaat kemudahan bagi pemerintahan dalam mengolah data dan memberikan informasi kepada masyarakat.

Saat ini pemerintah tengah fokus dalam pemerataan implementasi *E-Government* diseluruh daerah. Salah satu daerah yang tengah berusaha menerapkan *E-Government* adalah Kota Mojokerto. Dalam beberapa tahun terakhir pemerintah Kota Mojokerto telah merilis berbagai macam program aplikasi penunjang pelayanan. Seperti program aplikasi *Gayatri*, aplikasi *Pakmo*, aplikasi *Bu Ika Gemilang*, dan aplikasi *Si-Mojo*. Dimana program-program aplikasi tersebut ditujukan untuk perbaikan pelayanan publik.

Salah satu instansi pemerintahan Kota Mojokerto yang memanfaatkan teknologi berbasis internet adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Mojokerto dalam memberikan pelayanan perizinan dan nonperizinan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah salah satu organisasi pemerintah daerah yang memiliki tanggungjawab dalam segala bentuk kegiatan penanaman modal baik dari dalam maupun dari luar daerah untuk melakukan usaha di wilayah daerah tersebut. Serta bertanggungjawab atas segala kegiatan perizinan, perizinan usaha, maupun nonperizinan berdasarkan ketentuan perundang-undangan.

Berdasarkan Peraturan Walikota Mojokerto No 18 tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Elektronik pasal 1 ayat 14 menyebutkan bahwa Perizinan adalah segala bentuk persetujuan yang dikeluarkan oleh pemerintah dan pemerintah daerah yang memiliki kewenangan

sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sebagaimana dijelaskan menurut Sutedi bahwasannya :

Perizinan adalah salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh Pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Perizinan dapat berbentuk pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kuota dan izin untuk melakukan sesuatu usaha yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan atau tindakan. (Sutedi, 2015;167)

Berdasarkan observasi yang dilakukan pada saat penelitian, proses pelayanan perizinan yang tidak adanya petunjuk yang jelas menjadi keluhan dari masyarakat. Syarat atau aturan yang tidak diketahui masyarakat terkait apa saja yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan menjadikan pelayanan perizinan kurang efektif. Masyarakat masih harus bolak-balik untuk menanyakan apa saja syarat untuk pengajuan perizinan dan juga kapan terselesaikannya pelayanan yang diajukan. Hal tersebut tentu saja menjadikan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Mojokerto terkesan sulit dan lama. Pelayanan publik haruslah diberikan yang terbaik dalam artian memiliki kualitas untuk diberikan kepada masyarakat. Begitu juga pada pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Mojokerto perlu adanya perbaikan dalam pelayanannya.

Dalam usahanya memperbaiki kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP pemerintah Kota Mojokerto meluncurkan program inovasi terbaru. Yakni program aplikasi Sistem Informasi Mojokerto yang disingkat *Si-Mojo*. Dimana aplikasi tersebut merupakan sistem monitoring dan pelayanan perizinan *online*. *Si-Mojo* sebagai bentuk implementasi dari *Elektronik Government*. Program aplikasi *Si-Mojo* merupakan jenis pelayanan publik yang berbasis *online*. Diharapkan dengan

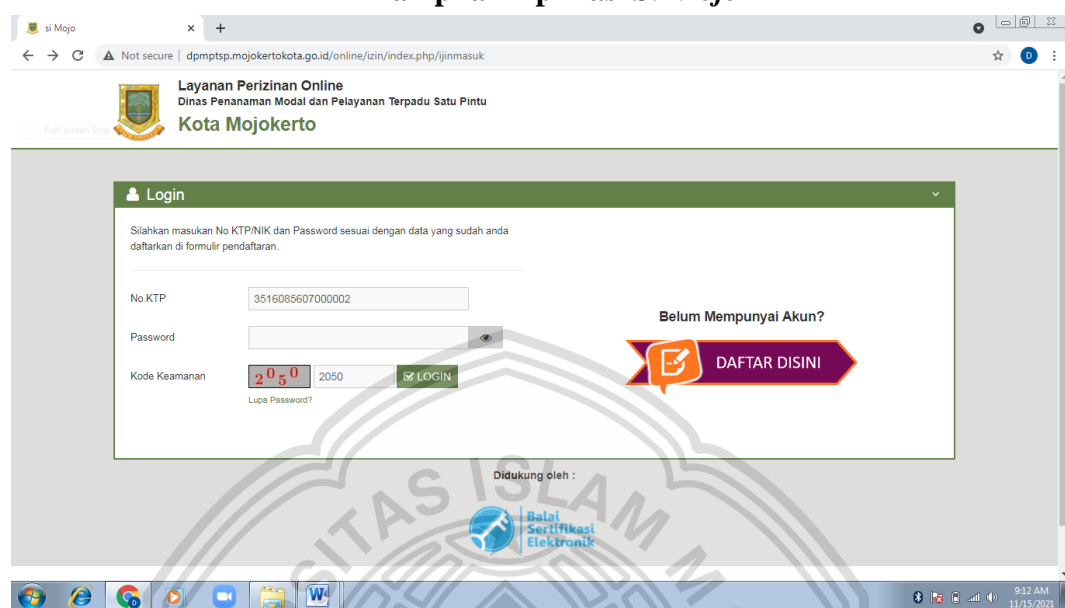
adanya program aplikasi *Si-Mojo* ini dapat membantu dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kota Mojokerto. Seperti yang sudah dijelaskan dalam ketentuan umum Peraturan Walikota Mojokerto Pasal 1 ayat 22 pada bab 1 Perwali No 18 tahun 2020 menjelaskan :

Sistem Informasi Mojokerto yang selanjutnya disingkat *Si-Mojo* adalah sistem yang memungkinkan dilakukannya suatu penyampaian data dan informasi secara tunggal, pemrosesan data dan informasi secara tunggal dan sinkron serta pembuatan keputusan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah dalam hal pelayanan perizinan dan nonperizinan.

Aturan, tujuan, serta proses lainnya yang terkait dalam pelayanan aplikasi *Si-Mojo* sudah dijelaskan dalam Peraturan Walikota Mojokerto nomor 18 tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan secara Elektronik. Aplikasi *Si-Mojo* diluncurkan menjelang akhir tahun 2019 lalu. Sebagai bentuk inovasi baru tentunya aplikasi *Si-Mojo* memiliki fitur pelayanan yang lebih mudah dan efektif dibandingkan dengan pelayanan secara manual. Melalui aplikasi *Si-Mojo* ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan publik atas informasi dan pengajuan permohonan perizinan dengan lebih mudah dan cepat. Aplikasi *Si-Mojo* bisa diakses oleh masyarakat melalui *smartphone* atau langsung pada *website* DPMPTSP Kota Mojokerto.

Kelebihan dari mengurus perizinan melalui aplikasi *Si-Mojo* dibandingkan dengan mengurus secara langsung ke Kantor DPMPTSP Kota Mojokerto diantaranya adalah pemohon hanya perlu mendaftarkan dan mengirim berkas atau dokumen yang diperlukan melalui aplikasi (*online*). Hal ini dinilai lebih memudahkan pemohon agar tidak perlu datang dan antri panjang untuk mengurus surat perizinan. Berikut adalah tampilan aplikasi *Si-Mojo* melalui *website* resmi :

Gambar 1
Tampilan Aplikasi *Si-Mojo*



Sumber : Website Resmi DPMPTSP Kota Mojokerto

Sebuah pelayanan dikatakan efektif apabila telah mencapai tujuan target yang ditentukan. Pada dasarnya efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan dalam suatu organisasi. Efektif atau tidaknya pelayanan dapat diketahui dengan melihat tercapainya sasaran tersebut. Robbins (dalam Tika, 2008:129) memberikan definisi efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Maksudnya adalah efektivitas merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas harus dilakukan pada waktu bekerja dalam pencapaian tujuan.

Aplikasi *Si-Mojo* dapat dikatakan efektif apabila sudah mencapai tujuan yang ditargetkan. Pada implementasi aplikasi *Si-Mojo* nyatanya masih ada masyarakat Kota Mojokerto yang belum mengetahui dan paham betul terkait dengan aplikasi tersebut. Tak sedikit juga ada yang masih melakukan pelayanan

perizinan dengan datang ke kantor DPMPTSP. Selain itu, instruksi atau alur untuk mengajukan permohonan di aplikasi masih terdapat beberapa kendala. Seperti contohnya tidak ada keterangan atau petunjuk untuk mengupload dokumen atau berkas seperti apa caranya. Selain itu, alamat web yang kurangnya informasi mengenai aplikasi ini juga menjadi permasalahan dalam implementasinya. Serta sering terjadinya gangguan atau eror pada saat akses aplikasi maupun web DPMPTSP Mojokerto, hal tersebut tentu saja menghambat pelayanan. Padahal tujuan dari adanya program aplikasi ini adalah untuk memperbaiki pelayanan perizinan yang sebelumnya dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Melihat adanya permasalahan yang terjadi peneliti tertarik untuk membahas efektivitas program aplikasi *Si-Mojo* dalam upaya peningkatan pelayanan perizinan. Oleh karena itu, peneliti berkeinginan untuk melakukan kajian dalam bentuk penelitian skripsi yang berjudul “Efektivitas Program Aplikasi Sistem Informasi Mojokerto dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto)”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas program aplikasi *Si-Mojo* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Mojokerto dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik?
2. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan perizinan dengan menggunakan aplikasi *Si-Mojo*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang hendak di capai dalam penulisan ini sebagai berikut:

1. Tujuan Obyektif
 - a. Untuk mengetahui, menganalisis serta menggambarkan efektivitas program aplikasi system informasi mojkerto (*Si-Mojo*) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto.
 - b. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung dalam implementasi aplikasi *Si-Mojo*.
2. Tujuan Subyektif
 - a. Untuk memperoleh data yang lengkap guna penulisan skripsi sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang.
 - b. Untuk menambah wawasan pengetahuan serta pemahaman penulis terhadap teori-teori yang telah penulis terima selama menempuh kuliah untuk mengatasi masalah administrasi yang terjadi di masyarakat.
 - c. Untuk memberikan gambaran dan sumbangsih pemikiran bagi Ilmu Administrasi.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran bagi pengembangan penelitian selanjutnya dengan menjadikan referensi yang memiliki kesamaan variable penelitian.
 - b. Dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan yang dapat dipergunakan dalam penulisan karya ilmiah di bidang Ilmu Administrasi.
 - c. Untuk lebih memahami teori-teori yang telah di pelajari selama kuliah di Fakultas Ilmu Administasi Universitas Islam Malang.
2. Manfaat Praktis
 - a. Dengan penulisan ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai implementasi program aplikasi Sistem Informasi Mojokerto (*Si-Mojo*) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Mojokerto.
 - b. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi dan membantu meningkatkan efektivitas implementasi dan meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Mojokerto.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas program aplikasi *Si-Mojo* dalam meningkatkan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Mojokerto secara umum sudah berjalan dengan baik dan dapat dikatakan efektif. Namun, masih terdapat beberapa indikator yang pelaksanaannya yang belum maksimal. Secara lengkap, berikut adalah kesimpulan dari masing-masing indikator yang peneliti gunakan dalam meneliti efektivitas program aplikasi *Si-Mojo* di DPMPTSP Kota Mojokerto.

a. Ketepatan sasaran program

Sesuai dengan misi dari DPMPTSP Kota Mojokerto yakni “Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan”. Dan berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan yang ditingkatkan adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Dengan melihat Indeks kepuasan masyarakat yang terus meningkat dapat dikatakan program aplikasi *Si-Mojo* tepat sesuai pada sasaran.

b. Sosialisasi program

DPMPTSP Kota Mojokerto berupaya dalam mengsosialisasikan program aplikasi *Si-Mojo*. Dengan memanfaatkan media sosial seperti instagram, dan juga *website*. Selain itu, tersedianya counter bimbingan atau

pengarahan di *front office* menjadi salah satu bentuk upaya DPMPTSP dalam mengenalkan aplikasi *Si-Mojo*. Hal tersebut cukup membuktikan bahwa DPMPTSP Kota Mojokerto telah berupaya mensosialisasikan aplikasi *Si-Mojo* dengan baik. Namun, sosialisasi yang dilakukan belum maksimal. Dikarenakan masih ada dari masyarakat yang belum mengetahui terkait dengan aplikasi tersebut.

c. Tujuan program

Aplikasi *Si-Mojo* sudah diatur dalam Peraturan Walikota Mojokerto nomor 18 tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan secara Elektronik. Dalam Perwali tersebut sudah dijelaskan mengenai tujuan dari aplikasi *Si-Mojo*. Berdasarkan penelitian yang dilakukan aplikasi *Si-Mojo* dilaksanakan sesuai dengan tujuan program.

d. Pemantauan program

Dari hasil temuan penelitian aplikasi *Si-Mojo* terus dipantau oleh pihak DPMPTSP. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya kelompok khusus yang bergerak untuk mengontrol dan mengatasi kendala atau masalah yang terjadi pada sistem aplikasi.

Pada pelaksanaan pelayanan dengan menggunakan aplikasi *Si-Mojo* jua terdapat faktor penghambat dan pendukungnya, diantaranya :

- a. Faktor pendukung : sarana dan prasarana yang memadai, Sumber daya manusia (pegawai), regulasi atau peraturan Walikota Mojokerto No. 18 tahun 2020.

- b. Faktor penghambat : kurang dikenalnya aplikasi, pemberkasan saat pengurusan perizinan yang tidak lengkap, kurang kejujurnya masyarakat saat pemberkasan secara *online*.

B. Saran

Adapun saran-saran yang bisa peneliti berikan dan bermanfaat bagi pengembangan aplikasi *Si-Mojo* di DPMPTSP Kota Mojokerto adalah sebagai berikut :

1. Mengoptimalkan sosialisasi program aplikasi *Si-Mojo* kepada masyarakat. Baik dengan menggunakan media sosial (*online*) maupun secara langsung (*offline*). Proses sosialisasi bisa dilaksanakan dengan menampilkan video terkait dengan prosedur pelayanan, dan juga layanan apa saja yang bisa diakses melalui aplikasi *Si-Mojo*. Selain itu, dengan menyebarkan pamflet di media sosial atau disejumlah titik tertentu yang bisa diketahui oleh masyarakat dapat membantu mengoptimalkan sosialisasi.
2. Menambahkan informasi pada *website* resmi DPMPTSP tentang program aplikasi *Si-Mojo*. Seperti kegunaan dari aplikasi *Si-Mojo*, tujuan, atau selang pandang terkait dengan aplikasi *Si-Mojo*.
3. Memperjelas prosedur serta aturan administratif terkait dengan pemberkasan pelayanan secara *online*.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, John W. 2016. *Research Design (Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran)*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Dunn, William N. 2000. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Hayat. 2010. *Kebijakan Publik (Evaluasi, Reformasi, dan Formulasi)*. Malang: Intrans Publishing.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta. PT RajaGrafindo Persada.
- Indrajit, Richardus eko. 2012. *Elektronik Government : Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Raco, J.R. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif (Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya)*. Jakarta. PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Rianto, Puji. 2020. *Modul Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta. Penerbit Komunikasi UII.
- Sellang, Kamaruddin. 2016. *Administrasi dan Pelayanan Publik : Antara Teori dan Aplikasinya*. Yogyakarta. Penerbit Ombak.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta. PT Bumi Aksara.
- Steers, Richard M. 2012. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta. Erlangga.
- Tika, P. 2008. *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara

Undang-undang :

- Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.
- Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 8 tahun 2020 tentang Pelimpahan wewenang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu datu pintu.
- Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 18 tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Secara Elektronik.

Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Jurnal dan Skripsi :

Abadi, Devira Tiafani. 2018. *Implementasi Program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KOVABLIK) dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik di Jawa Timur*. Skripsi Ilmu Administrasi Publik. UB

Aina Shafira, Ardita Kurniasiwati. 2021. *Implementasi E-Government dalam upaya peningkatan pelayanan berbasis online di kabupaten kulon progo*. Jurnal caraka prabu vol. 5 no. 1 Juni 2021

Budiani, Ni Wayan. Jurnal Ekonomi dan Sosial, Vol.2, No.1, 2007: *Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bhakti" Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar*. Bali. Departemen Ilmu Ekonomi Universitas Udayana.

Farida, Hasna. 2019. *Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Online (Simponie) Dalam Pelayanan Perizinan Usaha Secara Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang Tahun 2018*.

Febrianti, Fifi. 2019. *Smart Governance : Aplikasi Simpel (Sistem Informasi dan Manajemen Perizinan secara Elektronik) dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Bone*.

Fatmala Reski, Fakhri Kahar. 2019. *Efektivitas Program Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Puskesmas Libureng Kabupaten Bone*. Jurnal Ilmu Administrasi Publik. Vol. 8 No. 2 Agustus 2019.

Sri Wahyuni, Mayarni. 2020. *Efektivitas Pelayanan Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terpadu (SiCantik Cloud) di Kabupaten Kampar*. Jurnal Administrasi Publik & Bisnis. Vol. 2 No. 2

Tambunan, Gonanda Ulfa. 2019. *Efektivitas Binjai Smart city dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Bidang E-Perizinan Di Kota Binjai*. Universitas Sumatera Utara

Website :

Profil Kota Mojokerto. Badan Pengembangan Infrastruktur Wilayah. <https://perkotaan.bpiw.pu.go.id>. Diakses pada 28 Desember 2021

Indeks Gini Kota Mojokerto 2019. Diskominfo Kota Mojokerto. <https://ppid.MojokertoKota.go.id>. Diakses pada 28 Desember 2021

PDRB Kota Mojokerto menurut Lapangan Usaha tahun 2020. Badan Pusat Statistik. <https://MojokertoKota.bps.go.id>. Diakses pada 28 Desember 2021

Hasil Sensus Penduduk 2020 (SP2020) Kota Mojokerto. Badan Pusat Statistik. <https://MojokertoKota.bps.go.id>. Diakses pada 28 Desember 2021

Kondisi Geografis-Kota Mojokerto. <https://web.MojokertoKota.go.id>. Diakses pada 28 Desember 2021

Berita :

Jatimnet.com.(2022, 14 Februari). MPP Kota Mojokerto Miliki 153 Layanan Publik, Ning Ita tetap Tingkatkan *On the Spot*. Diakses pada 16 Februari 2022. <https://jatimnet.com/mpp-kota-mojokerto-miliki-153-layanan-publik-ning-ita-tetap-tingkatkan-on-the-spot>

Gema Media. (2021, 19 Mei). Targetkan Nilai Indeks SPBE Maksimal, Diskominfo gelar Evaluasi Mandiri Bersama OPD. Diakses pada 16 Februari 2022. <https://gemamedia.mojokertokota.go.id/berita/10348/2021/05/targetkan-nilai-indeks-spbe-maksimal-diskominfo-gelar-evaluasi-mandiri-bersama-opd>

Kominfo Jatim. (2021, 29 Desember). Raih IGA 2021, Pemkot Mojokerto Tutup Tahun dengan Prestasi. Diakses pada 16 Februari 2022. <http://kominfo.jatimprov.go.id/read/umum/raih-iga-2021-pemkot-mojokerto-tutup-tahun-dengan-prestasi>