

**EFEKTIVITAS PROGRAM APLIKASI SISTEM INFORMASI MOJOKERTO DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK  
(Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto)**

***Diah Purnamawati<sup>1</sup>, Suyeno<sup>2</sup>, Hirshi Anadza<sup>3</sup>***

*Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang, Jl. MT  
Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia.*

*LPPM Unisma Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia.*

*E-mail : [purnamawati457@gmail.com](mailto:purnamawati457@gmail.com)*

**ABSTRAK**

*Aplikasi system informasi mojokerto atau yang disingkat Si-Mojo. Program aplikasi Si-Mojo merupakan jenis pelayanan publik yang berbasis online untuk pelayanan perizinan. Aplikasi Si-Mojo bisa diakses oleh masyarakat melalui smartphone atau langsung pada website DPMPTSP Kota Mojokerto. Aplikasi Si-Mojo dapat dikatakan efektif apabila sudah mencapai tujuan yang ditargetkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa efektifnya program aplikasi system informasi mojokerto (Si-Mojo) yang digunakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Mojokerto dalam pelayanan perizinan. Metode penelitian yang digunakan adalah jenis kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang bersifat deskriptif (creswell). Teknik pengumpulan data yang dilakukan yakni dengan observasi, wawancara, dokumen, materi audio dan visual. Analisis data pada penelitian ini menggunakan model dari Creswell (2016) yaitu mengolah data mentah, menyusun dan mempersiapkan data untuk dianalisis, penyajian deskripsi dan tema, dan interpretasi. Pengukuran efektivitas program menggunakan teori menurut Budiani (2007:53) yang terdiri dari empat indikator yakni dengan melihat sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program. berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas program aplikasi Si-Mojo dalam meningkatkan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Mojokerto secara umum sudah berjalan dengan baik dan efektif. Namun, masih terdapat beberapa indikator yang pelaksanaannya belum maksimal. Untuk mendukung keefektivitasan program aplikasi Si-Mojo sekiranya bisa mengoptimalkan sosialisasi program aplikasi Si-Mojo kepada masyarakat. Baik dengan menggunakan media sosial (online) maupun secara langsung (offline). Dan menambahkan informasi pada website resmi DPMPTSP tentang program aplikasi Si-Mojo.*

Kata kunci : Efektivitas, E-government, Pelayanan Publik

**Pendahuluan**

Pelayanan publik merupakan kegiatan administrative dimana ada pemberi dan penerima pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat terkait dengan kepentingan publik. Perkembangan teknologi yang semakin canggih harus bisa dimanfaatkan dengan baik oleh pemerintah untuk dapat meningkatkan pelayanan publik serta tata kelola pemerintah. Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang

semakin canggih pemerintah menerapkan kebijakan *Elektronik Government (E-Government)* atau pemerintahan berbasis elektronik. 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.

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. 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. 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*. 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”. Sebuah pelayanan dikatakan efektif apabila telah mencapai tujuan target yang ditentukan. 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. Selain itu, instruksi atau alur untuk mengajukan permohonan di aplikasi masih terdapat beberapa kendala.

Melihat adanya permasalahan yang terjadi peneliti tertarik untuk membahas efektivitas program

aplikasi *Si-Mojo* dalam upaya peningkatan pelayanan perizinan. Dengan membahas Bagaimana pelaksanaan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto dengan menggunakan aplikasi *Si-Mojo*? Bagaimana efektivitas program aplikasi Sistem Informasi Mojokerto (*Si-Mojo*) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Mojokerto dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik? Dengan berjudul “Efektivitas Program Aplikasi Sistem Informasi Mojokerto dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto).

### **Tujuan Penelitian**

1. Tujuan Obyektif
  - a. Untuk mengetahui bagaimana efektivitas program aplikasi system informasi mojokerto (*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.

### **Manfaat Penelitian**

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 Monitoring Pelayanan dan Perizinan Online (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.

## **Kajian Pustaka**

### **Pelayanan Publik**

Berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi acuan bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Pelayanan yang maksimal dan optimal menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasarnya adalah tergantung dari bagaimana mereka dilayani, seperti apa pelayanannya, dan bagaimana pelayanan yang diberikan. Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 pasal 1 ayat 1 Tahun 2009 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.

Sedangkan menurut Sinambela (2010: 5) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Secara simpulnya pelayanan publik

adalah kegiatan-kegiatan dan obyek tertentu secara khusus yang dimaksudkan untuk melayani kebutuhan masyarakat umum, yang dilaksanakan oleh pemerintah sesuai dengan perundang-undangan. Dimana aparat pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan masyarakat yang menerima pelayanan. Pelayanan yang didapat masyarakat haruslah berkualitas dan profesional agar masyarakat merasa puas akan pelayanan publik yang diberikan. Karena secara teoritis, tujuan dari pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 terbagi ke dalam tiga kelompok, yaitu:

1. Kelompok Pelayanan Administratif  
Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen formal yang dibutuhkan oleh publik.
2. Kelompok Pelayanan Barang  
Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis yang digunakan oleh publik. Hal ini berkaitan dengan tugas-tugas yang dilaksanakan oleh Negara selaku pelaku usaha, yang kewenangannya dilaksanakan oleh Badan Usaha Milik Negara (misalnya penyediaan air minum/air bersih, penyediaan listrik, penyediaan jaringan telekomunikasi dan sebagainya)
3. Kelompok Pelayanan Jasa  
Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis yang dibutuhkan oleh publik (pelayanan pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi dan sebagainya).

Pelayanan administratif yang dilaksanakan oleh DPMPTSP Kota Mojokerto kepada publik dengan output pelayanan berupa dokumen seperti dokumen Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP) dan dokumen perizinan usaha lainnya.

### **E-Government**

Elektronik Government atau yang sering disingkat menjadi E-Government merupakan konsep baru dalam penyelenggaraan pemerintahan. E-Government sendiri merupakan salah satu inovasi yang sedang gencarnya diterapkan secara merata di seluruh daerah Indonesia. 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. Menurut Hartono, dkk (2010:16) (dalam Souficka Rachmi, 2019) Elektronik Government merupakan suatu proses sistem pemerintahan dengan memanfaatkan ICT (Information, Communication, and Technology) sebagai alat untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis, dan antar lembaga pemerintah serta stafnya. Sehingga dapat dicapai efisiensi, efektivitas, transparansi dan pertanggung jawaban pemerintah kepada masyarakatnya.

Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwasannya E-Government atau pemerintahan elektronik adalah upaya pemerintah yang memanfaatkan teknologi dalam menjalankan ke pemerintahannya guna menunjang perbaikan kualitas pelayanan publik dan tata kelola pemerintah. Saat ini Indonesia sendiri berusaha untuk pemeratakan penerapan E-Government. Terkhususnya dalam pelayanan publik yang saat ini telah banyak melahirkan inovasi-inovasi baru dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Pelayanan publik dengan memanfaatkan perangkat teknologi komunikasi dan informasi yang telah digalakkan oleh pemerintah untuk efisiensi pelayanan publik disebut dengan Electronics Government (E-Government).

### **Efektivitas**

Purwadarminta (2006:238) (dalam Farida, 2019) mengemukakan kata efektif berasal dari bahasa Inggris, yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang, konteks yang mengikat dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya namun tetap memiliki kesamaan, yaitu tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebagai target dari suatu organisasi organisasi. Sedangkan Steers (1985:87) mengemukakan bahwa Efektivitas adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumberdaya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang

tidak wajar terhadap pelaksanaannya. Selain itu, Kurniawan (2005) (dalam Farida, 2019) menyatakan efektivitas sebagai kemampuan melaksanakan tugas, fungsi operasi kegiatan, program atau misi organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu indikator untuk mendeskripsikan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Upaya mengevaluasi jalannya suatu program kegiatan, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Suatu program kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur sedangkan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat.

Budiani (2007: 53) menyatakan bahwa untuk mengukur efektivitas program dapat dilakukan dengan menggunakan variabel-variabel sebagai berikut :

1. Ketepatan sasaran program  
Berkenaan dengan sejauhmana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya.
2. Sosialisasi program  
Berkenaan dengan kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada khususnya.
3. Tujuan program  
Berkenaan dengan sejauhmana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.
4. Pemantuan program  
Berkenaan dengan kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.

Program aplikasi yang diluncurkan oleh DPMPSTP Kota Mojokerto telah di implementasikan mulai dari akhir 2019. Oleh karena itu dirasa pendapat menurut Budiani mengenai pengukuran efektivitas program tepat untuk digunakan. Dengan menggunakan empat indikator dalam pengukurannya yakni ketepatan sasaran program, sosialisasi program,

tujuan program, dan pemantauan program.

## **Pembahasan**

### **Pelaksanaan aplikasi *Si-Mojo***

Saat ini pemerintah sedang bersemangat untuk menerapkan *E-Government* termasuk juga pemerintah Kota Mojokerto. *E-Government* di Kota Mojokerto diterapkan dengan baik. Dalam memberikan pelayanan publik, pemerintah Kota Mojokerto menyediakan fasilitas mewah dan nyaman dalam pelayanan. Gedung Mall Pelayanan Publik (MPP) Gajah Mada yang dulunya adalah sebuah gedung serbaguna atau Graha Mojokerto Service City (GMSC). Salah satunya instansi pemerintahan yang memiliki inovasi adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Mojokerto.

Dengan program baru dalam pelaksanaan pelayanan publik, yakni program aplikasi *Si-Mojo*. Yang diluncurkan diakhir tahun 2019 sebagai bentuk implementasi *E-Government* dan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Seperti apa yang selama ini diinginkan oleh masyarakat terkait dengan pelayanan yang bersih, cepat, mudah, dan murah. Adanya aplikasi *Si-Mojo* juga untuk menjadikan pelayanan lebih mudah dan cepat. Dalam pelaksanaannya *Si-Mojo* berdasarkan Peraturan Walikota Mojokerto No 18 tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan secara Elektronik. Dalam peraturan Walikota tersebut dijelaskan mengenai maksud dan tujuan, ruang lingkup, serta hak akses aplikasi *Si-Mojo*.

Berdasarkan hasil data wawancara yang penulis dapatkan salah satu pegawai disana diketahui bahwasannya aplikasi *Si-Mojo* mulai ada sejak tahun 2019 beliau juga sudah menjelaskan bahwasannya terdapat peraturan Walikota yang sudah menjelaskan program aplikasi tersebut. Sedangkan dalam pelayanannya juga sudah dijelaskan bahwasannya sebelum mengajukan permohonan perizinan, pohon harus memiliki hak akses atau akun terlebih dahulu. Dengan cara mendaftarkan di aplikasi *Si-Mojo* melalui *website* DPMPTSP Kota Mojokerto atau bisa langsung melalui aplikasi *Si-Mojo*.

Dalam wawancara tersebut juga menjelaskan bahwasannya pemohon tidak perlu datang untuk melakukan permohonan perizinan. Pemohon hanya

perlu mendaftarkan perizinan melalui aplikasi, dengan mengikuti persyaratan yang telah ditentukan dalam aplikasi. Salah satunya yakni dengan mengirimkan scanfoto berkas keperluan dalam aplikasi *Si-Mojo*. Dalam pelaksanaan pelayanan perizinan dengan menggunakan program aplikasi *Si-Mojo* terdapat beberapa faktor pendukung serta penghambatnya. Berikut adalah pembahasan terkait dengan faktor pendukung dan penghambatnya :

#### **1. Faktor Penghambat**

Salah satu faktor penghambatnya adalah kurang familiarnya aplikasi *Si-Mojo* dikalangan masyarakat. Meskipun sudah melakukan sosialisasi nyatanya masih ada masyarakat yang belum mengetahui aplikasi *Si-Mojo*. Tentunya hal tersebut menjadi penghambat pelaksanaan pelayanan secara online. namun dijelaskan juga untuk menangani masalah tersebut diselesaikan dengan menyediakan sosialisasi atau bimbingan di front office untuk membantu masyarakat yang hendak melakukan pelayanan perizinan.

Salah satu faktor penghambat lain yakni kurang lengkapnya berkas dari pemohon. Berkas atau persyaratan yang diserahkan kepada pihak dinas tidak lengkap. Hal itu berdampak pada pemrosesan perizinan yang nantinya akan memakan waktu yang lama dari yang ditargetkan. Karena hal itu, penilaian terhadap pelayanan akan berkurang.

Selanjutnya, bahwasannya yang menjadi penghambat adalah kurang jujur dari pemohon atau masyarakat dalam melakukan pemberkasan. Dijelaskan bahwasannya terdapat beberapa berkas syarat pelayanan yang tidak asli dalam tanda tangan bermaterai. Tentu hal tersebut menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan.

#### **2. Faktor Pendukung**

Faktor pendukung yang utama yakni sarana dan prasarana yang memadai. Dengan adanya komputer dan wi-fi yang memadai sangat membantu dalam pelaksanaan pelayanan melalui program aplikasi *Si-Mojo*. Dalam wawancara tersebut dijelaskan bahwasannya keberadaan komputer, laptop, serta wi-fi dengan kondisi dan jaringan yang bagus merupakan pendukung utama dalam pelayanan secara online.

Yang kedua, yakni Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas. kualitas dari pegawai yang ada sangat mendukung pelaksanaan *Si-Mojo*. Kualitas pegawai dalam mengoperasikan computer

serta mampu memberikan pelayanan secara online mendukung terlaksanakannya aplikasi *Si-Mojo*. Yang ketiga, yakni adanya regulasi Peraturan Walikota Mojokerto No 18 tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan secara Elektronik. Dengan adanya peraturan khusus menjadikan keberadaan program tersebut terjamin.

### **Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Mojokerto (*Si-Mojo*) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.**

Dalam efektivitas program ini, peneliti menggunakan teori efektivitas program yang dikemukakan oleh Budiani (2007:53) yang menyatakan ada empat tahapan untuk mengetahui efektivitas program yakni ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program.

#### 1) Ketepatan Program

Dalam konsep Budiani dalam Reski dan Fakhri (2019:30) menjelaskan bahwa “ketepatan sasaran program adalah sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditetapkan sebelumnya”. Suatu program diciptakan memiliki tujuan dan sasaran yang ditargetkan. Dalam pelayanan publik yang menjadi sasaran utamanya adalah masyarakat. Pendapat menurut Sinambela (2010: 5) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Begitu juga dengan program yang diciptakan untuk pelayanan publik. Seperti contohnya aplikasi *Si-Mojo*. Sasaran yang ditargetkan adalah masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian sasaran dari program aplikasi *Si-Mojo* adalah masyarakat Kota Mojokerto. Dijelaskan pula bahwasannya program dari pemerintah semata-mata adalah untuk kesejahteraan masyarakat. Selain masyarakat, sasarannya yakni sesuai dengan misi yang dijalankan oleh DPMPSTP Kota Mojokerto. Misi tersebut adalah ‘Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan’. Sesuai dengan pendapat teori menurut Faleh Suaedi, Bintoro Wardianto (2010:54), mengenai *E-Government* sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan

akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik.

Sedangkan untuk mengetahui kualitas pelayanan tersebut bisa dilihat dari survey indeks kepuasan masyarakat pengguna pelayanan. Dalam survey kepuasan masyarakat pengguna pelayanan perizinan melalui aplikasi *Si-Mojo* menunjukkan angka peningkatan disetiap triwulan (tiga bulan). Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwasannya pelaksanaan program aplikasi *Si-Mojo* mencapai sasaran yang di targetkan.

#### 2) Sosialisasi Program

Dalam konsep Budiani dalam Reski dan fakhri (2019:31) menjelaskan bahwa “sosialisasi program adalah kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada khususnya”.

Dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Mojokerto melakukan sosialisasi program aplikasi *Si-Mojo*. Sosialisasi yang dilakukan untuk mempublikasikan *Si-Mojo* melalui media sosial seperti instagram, dan *website*. Selain itu, upaya untuk mengenalkan lebih jauh lagi tentang aplikasi *Si-Mojo* pihak DPMPSTP Kota Mojokerto juga melakukan bimtek gabungan di kecamatan. Dan juga menyediakan sosialisasi atau petugas yang khusus untuk melayani pengurusan online di front office. Hal tersebut dilakukan guna membantu pemohon untuk melakukan pelayanan melalui aplikasi *Si-Mojo*.

#### 3) Tujuan Program

Tujuan program adalah berkaitan dengan untuk apa program tersebut diciptakan. Menurut Budiani dalam Reski dan Fakhri (2019:32) menjelaskan bahwa “tujuan program yakni berkenaan dengan sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.” Tujuan program menjadi dasar mengapa program tersebut harus ada, dan apa yang ditargetkan.

Program aplikasi *Si-Mojo* memiliki tujuan yang sesuai dengan Perwali No 18 tahun 2020

tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Elektronik. Pada bab 2 mengenai maksud dan tujuan. Selain berdasarkan Perwali tersebut tujuan dari program *Si-Mojo* adalah untuk memperbaiki serta meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya dalam pelayanan perizinan dan non perizinan.

#### 4) Pemantauan Program

Menurut Budiani dalam Reski dan Fakhri (2019:32) “pemantauan program berkenaan dengan kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.” Berdasarkan hasil penelitian program aplikasi *Si-Mojo* melaksanakan pemantauan program. Dibuktikan dengan adanya grup/kelompok khusus yang dibentuk guna melakukan pemantauan tersebut. upaya lain untuk pemantauan program *Si-Mojo* yakni dengan diadakannya evaluasi sederhana dalam grup tersebut. dengan membahas pengaduan-pengaduan terkait dengan program aplikasi.

### 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 efektif. Namun, masih terdapat beberapa indikator yang pelaksanaannya belum maksimal.

Saran untuk perbaikan adalah dengan mengoptimalkan sosialisasi program kepada masyarakat. Dengan menggunakan pendekatan atau metode lainnya yang lebih memungkinkan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Selain itu, lebih memperjelas prosedur dalam pelayanan.

### Daftar Pustaka

- Creswell, John W. 2016. *Research Design (Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran)*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- 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
- Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.
- Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 18 tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Secara Elektronik.
- Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 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.
- 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.
- Tambunan, Gonanda Ulfa. 2019. *Efektivitas Binjai Smart city dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Bidang E-Perizinan Di Kota Binjai*. Universitas Sumatera Utara
- 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>

