



Implementasi Pelayanan Perizinan Berbasis Digital: Studi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIP2T) Kota Manado

Yulita Sira Isabelah Muaja¹⁾, Maria H. Pratiknjo²⁾, Very Y Londa³⁾,
Femmy M. G. Tulusan⁴⁾, Johny R. E. Tampi⁵⁾, Burhan Niode⁶⁾

Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi, Manado, Indonesia

yulitamuaaja@gmail.com¹⁾, mariapratiknjo31@gmail.com²⁾, verylonda@unsrat.ac.id³⁾,
femmytulusan@unsrat.ac.id⁴⁾, revotampi@unsrat.ac.id⁵⁾, burhanniode@unsrat.ac.id⁶⁾

Abstrak

Transformasi digital pelayanan publik mendorong pemerintah daerah mengembangkan sistem pelayanan yang lebih efektif, transparan, dan mudah diakses. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi pelayanan perizinan berbasis digital melalui Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIP2T) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis implementasi kebijakan menggunakan model Thomas B. Smith yang mencakup kebijakan yang diidealkan, kelompok sasaran, organisasi pelaksana, dan faktor lingkungan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SIP2T telah berjalan cukup efektif, didukung oleh landasan regulasi, komitmen pemerintah daerah, struktur organisasi yang jelas, peningkatan kompetensi aparatur, koordinasi lintas sektor, serta inovasi pelayanan digital. SIP2T memberikan kemudahan akses, mempercepat proses perizinan, dan meningkatkan transparansi pelayanan. Namun, implementasinya belum sepenuhnya optimal akibat kesenjangan literasi digital, keterbatasan akses perangkat dan jaringan internet, kompetensi teknologi sebagian aparatur, serta budaya masyarakat yang masih mengandalkan pelayanan tatap muka. Penguatan literasi digital, kapasitas aparatur, infrastruktur teknologi, dan pendampingan masyarakat diperlukan untuk mewujudkan pelayanan perizinan digital yang inklusif dan berkelanjutan.

Kata kunci: Implementasi Kebijakan; Pelayanan Publik; Perizinan; Transformasi Digital.

Abstract

The digital transformation of public services has encouraged local governments to develop more effective, transparent, and accessible service systems. This study aims to analyze the implementation of digital-based licensing services through the Integrated Licensing Service Information System (SIP2T) at the Manado City Investment and One-Stop Integrated Services Agency. This study employed a descriptive qualitative approach, with data collected through observation, interviews, and documentation. Policy implementation was analyzed using Thomas B. Smith's model, which comprises idealized policy, target groups, implementing organization, and environmental factors. The findings indicate that SIP2T implementation has been relatively effective, supported by a strong regulatory framework, local government commitment, a clear organizational structure, improved personnel competencies, cross-sectoral coordination, and digital service innovations. SIP2T has improved service accessibility, accelerated licensing processes, and enhanced transparency. However, its implementation has not yet been fully optimized due to disparities in digital literacy, limited access to digital devices and internet networks, varying technological competencies among personnel, and the public's continued reliance on face-to-face

services. Strengthening digital literacy, personnel capacity, technological infrastructure, and community assistance is therefore essential to achieve inclusive and sustainable digital licensing services.

Keywords: *Policy Implementation; Public Services; Licensing; Digital Transformation.*

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi salah satu agenda utama reformasi birokrasi di Indonesia, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi mendorong perubahan pola pelayanan dari sistem konvensional menuju pelayanan berbasis elektronik yang lebih cepat, transparan, efisien, dan akuntabel. Perubahan tersebut merupakan implementasi prinsip *good governance* yang menekankan efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan orientasi pada kepuasan masyarakat (Hardiyansyah, 2011). Dalam konteks administrasi publik, digitalisasi pelayanan tidak hanya dipandang sebagai inovasi teknologi, tetapi juga sebagai instrumen strategis untuk meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Indrajit, 2016).

Komitmen pemerintah dalam mempercepat transformasi digital diwujudkan melalui berbagai kebijakan, salah satunya penyelenggaraan pelayanan perizinan secara elektronik. Reformasi pelayanan perizinan diawali dengan penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang bertujuan menyederhanakan proses pelayanan dan memberikan kepastian hukum kepada masyarakat maupun pelaku usaha. Selanjutnya, pemerintah memperkuat kebijakan tersebut melalui penerapan sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah, yang memberikan ruang bagi pemerintah daerah untuk mengembangkan sistem pendukung pelayanan perizinan sesuai karakteristik daerah masing-masing. Kebijakan tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan perizinan merupakan bagian dari upaya pemerintah dalam menciptakan iklim investasi yang lebih kondusif sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Di tingkat daerah, Pemerintah Kota Manado menindaklanjuti kebijakan tersebut melalui Peraturan Wali Kota Manado Nomor 40 Tahun 2020 dengan mengembangkan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIP2T) sebagai platform pelayanan perizinan berbasis elektronik yang dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Kehadiran SIP2T diharapkan mampu mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan tanpa dibatasi ruang dan waktu, mempercepat proses administrasi, mengurangi tatap muka, serta meningkatkan transparansi pelayanan. Kondisi tersebut sejalan dengan tujuan pelayanan publik sebagaimana dikemukakan Sinambela (2008), yaitu memberikan pelayanan yang transparan, akuntabel, partisipatif, berkeadilan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Meskipun demikian, berbagai penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi pelayanan publik berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kapasitas organisasi, kompetensi sumber daya manusia, kesiapan infrastruktur, serta kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital (Gil-Garcia et al., 2018; Mergel et al., 2019). Fenomena digital divide masih menjadi tantangan utama dalam penyelenggaraan pelayanan elektronik di berbagai daerah. Sebagian masyarakat, khususnya kelompok usia lanjut maupun masyarakat yang memiliki keterbatasan literasi digital, masih mengalami kesulitan dalam mengakses layanan berbasis teknologi. Selain itu, keterbatasan jaringan internet, rendahnya kompetensi aparatur, serta belum optimalnya sarana pendukung pelayanan digital turut memengaruhi efektivitas implementasi sistem pelayanan elektronik.

Permasalahan tersebut juga ditemukan dalam implementasi SIP2T di Kota Manado. Berdasarkan hasil pengamatan awal, meskipun sistem telah beroperasi dengan baik, masyarakat masih banyak mendatangi Mal Pelayanan Publik untuk memperoleh pendampingan dalam proses registrasi maupun penginputan data permohonan perizinan. Kondisi ini menunjukkan bahwa transformasi digital belum sepenuhnya mampu mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap pelayanan tatap muka. Dari sisi pengguna layanan, hambatan yang dihadapi meliputi

rendahnya literasi digital, keterbatasan akses internet, gangguan pada sistem aplikasi, serta kurangnya sosialisasi mengenai penggunaan SIP2T. Sementara itu, dari sisi penyelenggara pelayanan masih ditemukan keterbatasan kompetensi aparatur di bidang teknologi informasi, kualitas jaringan internet yang belum stabil, serta keterbatasan sarana dan prasarana penunjang pelayanan digital.

Fenomena tersebut mengindikasikan bahwa implementasi pelayanan perizinan berbasis digital merupakan proses yang kompleks karena melibatkan interaksi antara aspek kebijakan, organisasi, sumber daya manusia, teknologi, dan karakteristik masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, keberhasilan implementasi tidak hanya bergantung pada keberadaan aplikasi pelayanan, tetapi juga pada kesiapan seluruh komponen pendukung dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif. Perspektif implementasi kebijakan sebagaimana model Thomas B. Smith (khususnya interaksi antara *idealized policy*, *target group*, *implementing organization*, dan *environmental factors*) dapat menjadi landasar yang tajam dalam memotret dinamika digitalisasi pelayanan di Kota Manado.

Berdasarkan uraian tersebut, masih terdapat kesenjangan antara tujuan kebijakan digitalisasi pelayanan perizinan dengan praktik implementasinya di lapangan. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih menitikberatkan pada aspek pengembangan sistem informasi atau kualitas pelayanan digital, sedangkan kajian yang menganalisis implementasi kebijakan pelayanan perizinan berbasis digital pada level pemerintah daerah dengan menggunakan perspektif implementasi kebijakan masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi pelayanan perizinan berbasis digital melalui penerapan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIP2T) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian implementasi kebijakan publik berbasis digital serta menjadi rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan perizinan elektronik.

TINJAUAN PUSTAKA

Implementasi kebijakan merupakan tahapan yang menentukan keberhasilan suatu kebijakan publik dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Keberhasilan implementasi tidak hanya ditentukan oleh kualitas perumusan kebijakan, tetapi juga oleh kemampuan organisasi pelaksana menerjemahkan kebijakan ke dalam tindakan nyata yang dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Edwards III (1980) menjelaskan bahwa implementasi merupakan proses menjalankan keputusan publik melalui komunikasi yang efektif, dukungan sumber daya, komitmen pelaksana, serta struktur birokrasi yang memadai. Sementara itu, Grindle (1980) menegaskan bahwa implementasi dipengaruhi oleh isi kebijakan (*content of policy*) dan konteks implementasi (*context of implementation*), sehingga keberhasilan kebijakan sangat dipengaruhi oleh kondisi politik, sosial, ekonomi, serta karakteristik kelembagaan.

Penelitian ini menggunakan model implementasi kebijakan Thomas B. Smith (1973) sebagai landasan utama analisis. Smith memandang implementasi sebagai suatu proses interaksi yang dinamis antara empat komponen utama, yaitu *idealized policy* (kebijakan yang diidealkan), *target group* (kelompok sasaran), *implementing organization* (organisasi pelaksana), dan *environmental factors* (faktor lingkungan). Keempat komponen tersebut saling memengaruhi dalam menentukan keberhasilan atau kegagalan implementasi suatu kebijakan. Pendekatan Smith dinilai lebih komprehensif karena tidak hanya menilai kinerja organisasi pelaksana, tetapi juga memperhatikan respons kelompok sasaran serta pengaruh lingkungan sosial, ekonomi, budaya, dan teknologi terhadap pelaksanaan kebijakan. Dalam konteks pelayanan perizinan berbasis digital, model ini relevan karena mampu menjelaskan hubungan antara regulasi, kapasitas organisasi, kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan, serta kondisi lingkungan yang mendukung transformasi digital.

Digitalisasi pelayanan publik merupakan bagian dari transformasi tata kelola pemerintahan menuju *digital government*. Digitalisasi tidak sekadar mengubah proses pelayanan dari manual

menjadi elektronik, tetapi juga mengubah cara pemerintah merancang, mengelola, dan menyampaikan pelayanan kepada masyarakat secara lebih efektif, transparan, dan responsif. Menurut Schwab (2016), digitalisasi merupakan karakteristik utama Revolusi Industri 4.0 yang mengintegrasikan teknologi digital dalam berbagai aktivitas organisasi. Brennen dan Kreiss (2016) menambahkan bahwa digitalisasi merupakan proses perubahan sosial yang terjadi akibat penggunaan teknologi digital secara luas dalam kehidupan masyarakat. Dalam sektor publik, transformasi digital menjadi instrumen penting untuk meningkatkan efisiensi birokrasi, mempercepat pelayanan, memperluas akses masyarakat terhadap layanan pemerintah, serta meningkatkan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan (Gil-Garcia, Dawes, & Pardo, 2018).

Pelayanan perizinan merupakan salah satu bentuk pelayanan administratif yang memiliki fungsi strategis dalam memberikan kepastian hukum sekaligus mendorong pertumbuhan investasi. Menurut Hadjon (1994), izin merupakan instrumen hukum administrasi negara yang memberikan kewenangan kepada seseorang atau badan hukum untuk melakukan suatu aktivitas yang pada prinsipnya memerlukan persetujuan pemerintah. Oleh karena itu, sistem perizinan harus memenuhi prinsip kepastian hukum, transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas. Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi, pemerintah mengembangkan sistem pelayanan perizinan berbasis elektronik melalui Online Single Submission Risk-Based Approach (OSS-RBA) yang selanjutnya didukung oleh sistem pelayanan lokal yang dikembangkan pemerintah daerah sesuai karakteristik wilayah masing-masing berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021.

Di Kota Manado, implementasi pelayanan perizinan berbasis digital diwujudkan melalui Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIP2T) yang dikembangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). SIP2T merupakan aplikasi pelayanan berbasis web yang memfasilitasi proses pengajuan, verifikasi, pemantauan status permohonan, hingga penerbitan izin secara elektronik. Kehadiran SIP2T diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penyederhanaan prosedur, percepatan proses pelayanan, peningkatan transparansi, serta kemudahan akses bagi masyarakat dan pelaku usaha. Namun demikian, keberhasilan implementasi sistem tersebut tidak hanya ditentukan oleh kualitas aplikasi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan organisasi pelaksana, kompetensi sumber daya manusia, tingkat literasi digital masyarakat, serta dukungan infrastruktur teknologi informasi.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi pelayanan publik berbasis digital masih menghadapi berbagai tantangan. Tampah, Pratiknjo, dan Londa (2021) menemukan bahwa komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi menjadi faktor utama dalam implementasi kebijakan. Wokas, Londa, dan Tampi (2025) menunjukkan bahwa implementasi Electronic-Based Government System di Provinsi Sulawesi Utara telah berjalan cukup baik, namun masih terkendala kompetensi digital aparatur, integrasi sistem, dan stabilitas jaringan internet. Haumahu, Mingkid, dan Rumawas (2025) juga mengidentifikasi bahwa kualitas pelayanan perizinan dipengaruhi oleh kapasitas aparatur, koordinasi lintas sektor, dan dukungan infrastruktur digital. Sementara itu, Fitri dan Tukiman (2025) menemukan bahwa rendahnya literasi digital masyarakat dan kurangnya sosialisasi menjadi hambatan utama dalam pemanfaatan layanan administrasi kependudukan berbasis elektronik.

Meskipun penelitian-penelitian tersebut telah memberikan kontribusi penting terhadap pengembangan kajian implementasi kebijakan digital, sebagian besar masih menggunakan model implementasi Edwards III atau berfokus pada aspek manajemen pelayanan dan kualitas layanan. Penelitian mengenai implementasi pelayanan perizinan berbasis digital yang dianalisis menggunakan model implementasi Thomas B. Smith, khususnya pada penerapan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIP2T) di pemerintah daerah, masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini menawarkan kebaruan dengan menganalisis implementasi SIP2T melalui interaksi antara kebijakan yang diidealkan, kelompok sasaran, organisasi pelaksana, dan faktor lingkungan. Pendekatan tersebut diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi pelayanan perizinan berbasis digital di Kota Manado sekaligus memberikan rekomendasi bagi penguatan

transformasi digital pelayanan publik di tingkat pemerintah daerah.

Dalam implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis digital, karakteristik dan kesiapan kelompok sasaran (target group) menjadi faktor penting yang menentukan tingkat penerimaan dan pemanfaatan teknologi. Salah satu persoalan yang sering muncul adalah kesenjangan digital (digital divide), yaitu ketimpangan dalam akses, kemampuan, dan pemanfaatan teknologi informasi di antara kelompok masyarakat. Van Dijk (2005) menjelaskan bahwa kesenjangan digital tidak hanya berkaitan dengan kepemilikan perangkat dan ketersediaan jaringan internet, tetapi juga mencakup perbedaan motivasi, keterampilan digital, dan kemampuan menggunakan teknologi secara efektif. Dalam konteks implementasi e-government, kondisi tersebut menyebabkan kelompok sasaran memiliki tingkat kesiapan yang berbeda dalam mengadopsi pelayanan digital. Masyarakat dengan literasi digital rendah, keterbatasan akses teknologi, atau minimnya pengalaman menggunakan aplikasi pemerintahan cenderung menghadapi hambatan dalam memanfaatkan layanan elektronik. Kondisi ini sejalan dengan perspektif Smith (1973) bahwa respons dan karakteristik target group dapat menimbulkan ketegangan dalam proses implementasi ketika tuntutan kebijakan yang diidealkan tidak sepenuhnya sesuai dengan kapasitas dan kesiapan kelompok sasaran.

Selain kesenjangan digital, faktor sosial budaya turut memengaruhi penerimaan masyarakat terhadap e-government. Kebiasaan pelayanan secara tatap muka dan budaya paternalistik dapat membentuk ketergantungan masyarakat pada interaksi langsung dengan aparatur pemerintah dalam memperoleh informasi, penjelasan, maupun penyelesaian pelayanan administratif. Dalam perspektif difusi inovasi, Rogers (2003) menjelaskan bahwa adopsi suatu inovasi dipengaruhi oleh kesesuaian (compatibility) inovasi dengan nilai, pengalaman, dan kebutuhan masyarakat. Ketika pelayanan digital dipersepsikan tidak sesuai dengan kebiasaan pelayanan yang telah berlangsung lama, kelompok sasaran dapat menunjukkan resistensi, keraguan, atau kecenderungan untuk tetap menggunakan mekanisme pelayanan konvensional. Dalam konteks SIP2T, kebiasaan masyarakat melakukan konsultasi dan pengurusan perizinan secara langsung berpotensi memengaruhi tingkat adopsi sistem pelayanan digital. Oleh karena itu, implementasi e-government perlu memperhatikan transformasi perilaku dan budaya pelayanan melalui sosialisasi, pendampingan, peningkatan literasi digital, serta penguatan kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital. Aspek tersebut mempertegas bahwa keberhasilan implementasi SIP2T tidak hanya bergantung pada kesiapan teknologi dan organisasi pelaksana, tetapi juga pada kemampuan kebijakan mengelola karakteristik serta respons kelompok sasaran sebagai bagian penting dalam proses implementasi.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai implementasi pelayanan perizinan berbasis digital melalui Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIP2T) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Manado. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menjelaskan fenomena implementasi kebijakan secara komprehensif berdasarkan pengalaman, persepsi, dan interaksi para pelaksana maupun pengguna layanan. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kualitatif digunakan untuk mengkaji objek dalam kondisi alamiah dengan peneliti sebagai instrumen utama, sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi dan analisis data bersifat induktif. Sejalan dengan itu, Moleong (2017) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif bertujuan memahami fenomena sosial yang dialami subjek penelitian secara holistik melalui deskripsi dalam bentuk kata-kata pada konteks yang alamiah.

Penelitian dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado, Provinsi Sulawesi Utara. Lokasi ini dipilih secara purposif karena merupakan instansi yang menyelenggarakan pelayanan perizinan berbasis digital melalui aplikasi SIP2T sebagai inovasi pelayanan publik daerah. Selain itu, lokasi penelitian dipandang relevan untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi implementasi kebijakan digitalisasi

pelayanan perizinan, baik dari aspek organisasi, sumber daya manusia, maupun pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan.

Fokus penelitian mengacu pada model implementasi kebijakan Thomas B. Smith (1973) yang terdiri atas empat dimensi utama, yaitu (1) kebijakan yang diidealkan (*idealized policy*), meliputi kejelasan regulasi, tujuan, dan program pelayanan digital; (2) kelompok sasaran (*target group*), yaitu masyarakat dan pelaku usaha sebagai pengguna SIP2T; (3) organisasi pelaksana (*implementing organization*), yang mencakup kapasitas organisasi, kompetensi aparatur, kepemimpinan, serta dukungan sarana dan prasarana; dan (4) faktor lingkungan (*environmental factors*), yang meliputi kondisi sosial, budaya, ekonomi, perkembangan teknologi, serta infrastruktur pendukung implementasi pelayanan digital.

Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam implementasi SIP2T (Sugiyono, 2019). Informan terdiri atas Kepala DPMPTSP, Sekretaris Dinas, dua Koordinator Pelayanan Terpadu Satu Pintu/Penata Perizinan Ahli Madya, satu Penata Perizinan Ahli Muda, dua operator SIP2T, dua pengguna layanan yang mengakses sistem secara mandiri, serta tiga pengguna layanan yang memperoleh pendampingan petugas. Dengan demikian, jumlah keseluruhan informan sebanyak 12 orang yang dinilai mampu memberikan informasi sesuai fokus penelitian.

Tabel 1. Daftar Informan Penelitian

No.	Inisial Informan	Jenis Kelamin	Jabatan
1	M.S	Laki-Laki	Kepala Dinas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado
2	M.S	Laki-Laki	Sekretaris Dinas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado
3	C.S	Laki-Laki	Korbid Perizinan / Penata Perizinan Ahli Madya
4	S. S	Perempuan	Penata Perizinan Ahli Madya
5	W. F	Perempuan	Tim Teknis Dinas Kesehatan Kota Manado
5	H. L	Perempuan	Penata Perizinan Ahli Muda
6	E. P	Perempuan	Operator/Pengelola SIP2T
7	V. K	Laki-Laki	Operator/Pengelola SIP2T
8	M. K	Laki-Laki	Pengguna Layanan Mandiri
9	S. I	Perempuan	Pengguna Layanan Mandiri
10	C. B	Perempuan	Pengguna Layanan Perbantuan
11	T. T	Laki-Laki	Pengguna Layanan Perbantuan
12	D. P	Perempuan	Pengguna Layanan Perbantuan

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai proses pelayanan perizinan digital, penggunaan aplikasi SIP2T, serta kondisi sarana dan prasarana pendukung pelayanan. Wawancara mendalam dilakukan secara semi-terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara yang disusun berdasarkan empat dimensi implementasi kebijakan Smith. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data hasil observasi dan wawancara melalui penelaahan dokumen kebijakan, standar operasional prosedur (SOP), laporan kinerja, arsip pelayanan, serta dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan implementasi SIP2T.

Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari hasil wawancara dan observasi terhadap informan penelitian. Adapun data sekunder diperoleh melalui peraturan perundang-undangan, dokumen organisasi, laporan resmi, artikel ilmiah, buku, serta berbagai publikasi yang relevan dengan implementasi pelayanan perizinan berbasis digital.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), yang meliputi tiga tahapan, yaitu kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), dan penarikan serta verifikasi kesimpulan (*conclusion drawing and verification*). Kondensasi data

dilakukan dengan memilih, memfokuskan, serta menyederhanakan data yang relevan dengan tujuan penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif yang disusun berdasarkan tema-tema penelitian sehingga memudahkan proses interpretasi. Tahap akhir dilakukan melalui penarikan kesimpulan yang terus diverifikasi selama proses penelitian agar menghasilkan temuan yang valid dan konsisten.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian menerapkan triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu sebagaimana dikemukakan Denzin (1978). Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, triangulasi teknik dilakukan melalui perbandingan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan triangulasi waktu dilakukan dengan pengumpulan data pada waktu yang berbeda. Penerapan triangulasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kredibilitas, konsistensi, dan kepercayaan terhadap hasil penelitian mengenai implementasi pelayanan perizinan berbasis digital melalui SIP2T di Kota Manado.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Manado, Provinsi Sulawesi Utara, yang merupakan perangkat daerah dengan tugas menyelenggarakan pelayanan perizinan dan nonperizinan secara terpadu. Kota Manado sebagai ibu kota Provinsi Sulawesi Utara memiliki luas wilayah sekitar 157,26 km² yang terbagi ke dalam 11 kecamatan dan 87 kelurahan, serta berfungsi sebagai pusat pemerintahan, perdagangan, jasa, dan investasi di kawasan timur Indonesia. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kota Manado, jumlah penduduk Kota Manado pada tahun 2024 mencapai sekitar 464.808 jiwa, sehingga kebutuhan akan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan berbasis teknologi semakin meningkat (BPS Kota Manado, 2025). Kondisi tersebut mendorong Pemerintah Kota Manado untuk memperkuat transformasi digital melalui pengembangan berbagai inovasi pelayanan publik, termasuk pelayanan perizinan secara elektronik.

DPMPTSP Kota Manado dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 2 Tahun 2016 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 1 Tahun 2019, dengan tugas membantu Wali Kota dalam urusan penanaman modal dan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dalam pelaksanaan pelayanan perizinan, DPMPTSP memperoleh pelimpahan kewenangan melalui Peraturan Wali Kota Manado Nomor 40 Tahun 2020 dan penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko melalui Peraturan Wali Kota Manado Nomor 1 Tahun 2023. Sebagai bentuk implementasi transformasi digital, instansi ini mengembangkan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIP2T) yang mengintegrasikan berbagai layanan perizinan dan nonperizinan secara daring sehingga masyarakat dapat mengajukan, memantau, hingga memperoleh dokumen perizinan secara elektronik.

Penelitian melibatkan 12 informan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, terdiri atas pimpinan DPMPTSP, pejabat teknis perizinan, operator SIP2T, serta pengguna layanan yang mengakses sistem secara mandiri maupun melalui pendampingan petugas. Pemilihan informan tersebut bertujuan memperoleh informasi yang komprehensif mengenai implementasi SIP2T dari perspektif penyelenggara maupun pengguna layanan. Dengan karakteristik informan yang beragam, penelitian diharapkan mampu menggambarkan secara utuh faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi pelayanan perizinan berbasis digital di Kota Manado.

1) Aspek Kebijakan yang Diidealkan (*Idealized Policy*)

Dalam model implementasi kebijakan Thomas B. Smith (1973), *idealized policy* merupakan tujuan, nilai, dan arah kebijakan yang dirumuskan pembuat kebijakan sebagai pedoman bagi organisasi pelaksana dalam menyelesaikan permasalahan publik. Pada penelitian ini, kebijakan yang diidealkan diwujudkan melalui digitalisasi pelayanan perizinan menggunakan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIP2T) sebagai instrumen reformasi birokrasi dan penguatan *electronic government* (e-government). Implementasi SIP2T memiliki dasar hukum

yang jelas melalui Peraturan Wali Kota Manado Nomor 40 Tahun 2020, yang mengatur penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan berbasis elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Manado. Kejelasan regulasi tersebut menunjukkan bahwa tujuan kebijakan telah diterjemahkan ke dalam mekanisme operasional yang dapat diimplementasikan secara konsisten.

Tujuan utama penerapan SIP2T adalah menyederhanakan birokrasi perizinan melalui digitalisasi proses pelayanan sehingga lebih cepat, efektif, transparan, dan efisien. Berdasarkan hasil wawancara, masyarakat tidak lagi harus datang berulang kali ke kantor pelayanan karena seluruh tahapan, mulai dari pengajuan permohonan, unggah dokumen, verifikasi, pemantauan status permohonan hingga penerbitan izin, dapat dilakukan secara daring. Temuan ini menunjukkan bahwa kebijakan digitalisasi telah berhasil mengurangi biaya transaksi, mempercepat waktu pelayanan, serta meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat dan pelaku usaha. Dengan demikian, tujuan kebijakan yang diidealkan tidak berhenti pada aspek normatif, tetapi telah diwujudkan dalam praktik pelayanan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Implementasi SIP2T juga mencerminkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang berkualitas sebagaimana dikemukakan Sinambela (2008), yaitu transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan kemudahan akses. Fitur *tracking system*, penyampaian informasi secara terbuka, serta penerbitan dokumen elektronik meningkatkan transparansi sekaligus memperkuat akuntabilitas karena setiap tahapan pelayanan terekam secara digital. Temuan ini sejalan dengan Gil-Garcia, Dawes, dan Pardo (2018) yang menegaskan bahwa transformasi digital dalam pemerintahan tidak hanya meningkatkan efisiensi administrasi, tetapi juga memperkuat tata kelola pemerintahan yang transparan dan berorientasi pada pengguna layanan.

Efektivitas implementasi kebijakan tersebut juga tercermin pada capaian kinerja Pemerintah Kota Manado. Realisasi investasi mencapai Rp1,90 triliun pada tahun 2024 atau 122,81% dari target, kemudian meningkat menjadi Rp3,05 triliun pada tahun 2025 atau 113,24% dari target yang ditetapkan. Selain itu, Kota Manado memperoleh predikat "Sangat Baik" dalam Penilaian Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Tahun 2024 dengan nilai 93,767. Capaian tersebut mengindikasikan bahwa implementasi SIP2T tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan perizinan, tetapi juga memperkuat iklim investasi daerah melalui penyederhanaan prosedur dan peningkatan kepastian pelayanan.

Aspek *idealized policy* dalam implementasi SIP2T dapat dinilai telah berjalan efektif karena terdapat kesesuaian antara tujuan kebijakan, regulasi, dan implementasi di lapangan. Meskipun demikian, keberlanjutan kebijakan memerlukan evaluasi dan pengembangan sistem secara berkelanjutan agar mampu mengakomodasi perkembangan teknologi, kebutuhan masyarakat, serta dinamika regulasi pelayanan publik. Dengan demikian, implementasi SIP2T tidak hanya menjadi instrumen digitalisasi pelayanan, tetapi juga menjadi bagian dari strategi transformasi tata kelola pemerintahan yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik dan daya saing investasi daerah.

2) Kelompok Sasaran (*Target Group*)

Model implementasi kebijakan Thomas B. Smith (1973), kelompok sasaran (*target group*) merupakan aktor yang menerima sekaligus menentukan keberhasilan implementasi suatu kebijakan. Tingkat penerimaan, pemahaman, dan partisipasi kelompok sasaran akan memengaruhi sejauh mana tujuan kebijakan dapat diwujudkan. Pada implementasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIP2T) di Kota Manado, kelompok sasaran meliputi masyarakat, pelaku usaha, tenaga kesehatan, tenaga medis, serta badan usaha yang memanfaatkan layanan perizinan dan nonperizinan berbasis digital. Oleh karena itu, keberhasilan SIP2T tidak hanya ditentukan oleh kesiapan organisasi pelaksana, tetapi juga oleh kemampuan masyarakat dalam mengadopsi perubahan dari pelayanan konvensional menuju pelayanan digital.

Hasil Wawancara dengan informan S.I sebagai pengguna layanan mandiri menjelaskan alur perizinan sebelum menggunakan SIP2T, dimana informan mengatakan: "*dulu sewaktu saya*

mengurus izin operasional TK semuanya masih manual, saya harus membawa dokumen persyaratan hardcopy ke kantor DPMPTSP yang sebelumnya saya harus ke Dinas Pendidikan untuk mengambil Surat Rekomendasi sehingga saya harus bolak-balik membutuhkan waktu yang lama dan prosedur yang berbelit-belit ”

Informan T. T pengguna layanan perbantuan yang harus datang ke kantor DPMPTS karena tidak bisa mengakses sistem SIP2T, menuturkan *“jaringan internet di daerah saya tidak bagus sehingga saya kesulitan untuk mengakses SIP2T sewaktu mengupload dokumen persyaratan tidak berhasil sehingga saya harus datang ke kantor DPMPTSP untuk mengajukan permohonan perizinan usaha”*

Informan C. B selaku pengguna layanan mandiri menjelaskan tentang manfaat yang didapat dengan mengakses SIP2T *“SIP2T memberikan manfaat yang besar bagi kami masyarakat terutama memberikan kemudahan dalam pengurusan izin, bisa menghemat waktu, biaya dan transparan karena sistem ini bisa diakses kapan saja dan dimana saja”* Ada juga yang ditemui peneliti menuturkan kendala dalam pembuatan akun SIP2T yang terintegrasi dengan instansi vertikal lainnya informan C. B mengatakan: *“saya terkendala pembuatan akun SIP2T dimana NPWP saya bermasalah sehingga saya harus menyelesaikan di Kantor Perpajakan dan balik lagi ke DPMPTSP untuk melanjutkan proses pembuatan akun SIP2T*

Kelompok sasaran memberikan respons yang baik pada penerapan SIP2T. Berdasarkan hasil wawancara, sistem ini telah menyederhanakan proses perizinan yang sebelumnya mengharuskan masyarakat mendatangi beberapa instansi untuk menyerahkan dokumen dan memperoleh rekomendasi teknis. Melalui SIP2T, seluruh proses, mulai dari pengajuan permohonan, pengunggahan dokumen, pemantauan status permohonan hingga penerbitan izin, dapat dilakukan secara daring. Dokumen perizinan juga dikirim secara elektronik melalui surat elektronik (e-mail), sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, dan memberikan kepastian waktu penyelesaian. Bagi pelaku usaha, perubahan tersebut mengurangi biaya transaksi sekaligus meningkatkan kemudahan berusaha melalui prosedur yang lebih sederhana dan transparan.

Temuan ini sejalan dengan konsep *digital government* yang menempatkan masyarakat sebagai pusat pelayanan (*citizen-centered services*). Gil-Garcia, Dawes, dan Pardo (2018) menyatakan bahwa transformasi digital akan berhasil apabila mampu meningkatkan aksesibilitas, transparansi, serta pengalaman pengguna dalam memperoleh pelayanan publik. Dengan demikian, SIP2T tidak hanya mengubah mekanisme administrasi perizinan, tetapi juga memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat melalui pelayanan yang lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa karakteristik kelompok sasaran masih menjadi tantangan dalam implementasi kebijakan. Perbedaan tingkat literasi digital, usia, pendidikan, kepemilikan perangkat teknologi, serta kualitas jaringan internet menyebabkan kemampuan masyarakat dalam menggunakan SIP2T belum merata. Beberapa pengguna masih mengalami kesulitan saat registrasi akun, mengunggah dokumen, maupun mengisi data secara benar. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kelompok sasaran bukan hanya penerima manfaat kebijakan, tetapi juga faktor yang dapat memengaruhi keberhasilan implementasi sebagaimana dijelaskan oleh Smith (1973). Temuan ini memperkuat hasil penelitian Mergel, Edelman, dan Haug (2019) yang menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital sektor publik sangat bergantung pada kesiapan organisasi sekaligus kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Untuk mengatasi kendala tersebut, DPMPTSP Kota Manado menerapkan berbagai strategi adaptif melalui penyediaan helpdesk, layanan pengaduan berbasis WhatsApp dan e-mail, program SLABER ON (Sistem Layanan Berbantuan Online), serta kegiatan jemput bola di pasar dan kecamatan. Berbagai inovasi tersebut menunjukkan bahwa pemerintah tidak hanya membangun sistem digital, tetapi juga mengembangkan mekanisme pendampingan bagi masyarakat yang belum memiliki kemampuan digital yang memadai. Strategi ini mencerminkan pendekatan implementasi yang adaptif, di mana organisasi pelaksana melakukan penyesuaian

terhadap karakteristik kelompok sasaran agar tujuan kebijakan tetap tercapai.

Aspek *target group* dalam implementasi SIP2T telah menunjukkan tingkat penerimaan yang baik dan memberikan manfaat nyata berupa kemudahan akses, efisiensi waktu, transparansi, serta kepastian pelayanan. Namun, keberlanjutan implementasi memerlukan penguatan literasi digital, sosialisasi yang lebih intensif, dan perluasan akses teknologi agar seluruh lapisan masyarakat dapat memanfaatkan layanan secara mandiri. Dengan demikian, keberhasilan implementasi SIP2T tidak hanya bergantung pada kualitas sistem yang dibangun, tetapi juga pada kemampuan pemerintah dalam memberdayakan kelompok sasaran sebagai pengguna utama layanan digital.

3) Organisasi Pelaksana (*Implementing Organization*)

Model implementasi kebijakan Thomas B. Smith (1973), organisasi pelaksana (*implementing organization*) merupakan aktor yang bertanggung jawab menerjemahkan tujuan kebijakan ke dalam tindakan operasional. Efektivitas implementasi tidak hanya ditentukan oleh kejelasan regulasi, tetapi juga oleh kapasitas organisasi dalam mengelola sumber daya, membangun koordinasi, dan menyediakan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam penelitian ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Manado menjadi organisasi pelaksana yang memegang peran sentral dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berbasis digital melalui Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIP2T).

Implementasi SIP2T didukung oleh struktur organisasi yang jelas serta pembagian tugas yang terukur. Setiap unit kerja memiliki fungsi yang spesifik, mulai dari penerimaan permohonan, verifikasi administrasi, koordinasi dengan perangkat daerah teknis, hingga penerbitan izin secara elektronik. Kejelasan struktur tersebut menciptakan alur kerja yang lebih sistematis, mengurangi tumpang tindih kewenangan, dan mempercepat proses pengambilan keputusan. Temuan ini mengindikasikan bahwa kapasitas kelembagaan menjadi faktor penting dalam memastikan kebijakan digitalisasi pelayanan dapat diterapkan secara konsisten dan berkelanjutan.

Selain aspek kelembagaan, kompetensi sumber daya manusia menjadi faktor strategis dalam mendukung implementasi SIP2T. Transformasi pelayanan berbasis digital menuntut aparatur tidak hanya menguasai aspek administratif, tetapi juga memiliki kemampuan teknis dalam mengoperasikan sistem informasi serta memberikan pendampingan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, DPMPTSP secara rutin melaksanakan *In House Training* (IHT), mengikutsertakan aparatur dalam pendidikan dan pelatihan teknis perizinan, serta mendorong pengembangan kompetensi melalui diklat fungsional Penata Perizinan. Upaya tersebut menunjukkan adanya komitmen organisasi dalam membangun aparatur yang adaptif terhadap perkembangan teknologi. Temuan ini sejalan dengan Mergel, Edelmann, dan Haug (2019) yang menyatakan bahwa keberhasilan transformasi digital sektor publik sangat bergantung pada kesiapan kompetensi aparatur dan kemampuan organisasi dalam mengelola perubahan.

Aspek lain yang mendukung implementasi SIP2T adalah koordinasi lintas sektor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses penerbitan izin yang memerlukan rekomendasi teknis dilakukan melalui koordinasi yang berkesinambungan antara DPMPTSP dan perangkat daerah terkait, seperti Dinas Kesehatan. Koordinasi diwujudkan melalui rapat kerja, pertukaran data, serta sosialisasi regulasi secara bersama sehingga mempercepat proses verifikasi dan meminimalkan hambatan administratif. Sinergi antarlembaga tersebut memperlihatkan bahwa implementasi kebijakan digital membutuhkan kolaborasi organisasi, bukan hanya optimalisasi kinerja satu instansi.

Dari aspek infrastruktur, DPMPTSP telah menyediakan perangkat komputer, jaringan internet, server, sistem keamanan informasi, serta *backup storage* sebagai penunjang operasional SIP2T. Meskipun demikian, penelitian masih menemukan beberapa kendala, seperti keterbatasan tenaga teknologi informasi, kebutuhan peningkatan kapasitas perangkat, serta gangguan sistem yang sesekali memengaruhi kelancaran pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberlanjutan transformasi digital memerlukan investasi yang berkesinambungan pada infrastruktur dan penguatan kapasitas teknologi organisasi.

Secara keseluruhan, aspek *implementing organization* dalam penerapan SIP2T menunjukkan kinerja yang efektif. Struktur organisasi yang jelas, peningkatan kompetensi aparatur, koordinasi lintas sektor yang berjalan baik, serta dukungan infrastruktur teknologi telah memungkinkan kebijakan digitalisasi pelayanan diterjemahkan ke dalam pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Temuan ini tercermin dari meningkatnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan berbagai capaian pelayanan publik yang diraih DPMPTSP Kota Manado. Meskipun demikian, penguatan sumber daya manusia dan modernisasi infrastruktur digital tetap menjadi agenda penting untuk menjamin keberlanjutan kualitas pelayanan di tengah perkembangan teknologi dan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang semakin berkualitas.

4) Faktor Lingkungan (*Environmental Factors*)

Model implementasi kebijakan Thomas B. Smith (1973), faktor lingkungan (*environmental factors*) merupakan kondisi eksternal yang memengaruhi keberhasilan maupun kegagalan implementasi kebijakan. Faktor tersebut meliputi lingkungan politik, sosial, ekonomi, teknologi, dan budaya yang berinteraksi secara dinamis dengan organisasi pelaksana serta kelompok sasaran. Pada implementasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIP2T) di Kota Manado, lingkungan eksternal menjadi faktor strategis karena keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh kapasitas organisasi, tetapi juga oleh dukungan pemerintah daerah, kesiapan masyarakat, serta tersedianya ekosistem digital yang mendukung pelayanan publik.

Dukungan politik dan komitmen Pemerintah Kota Manado menjadi faktor utama yang memperkuat implementasi SIP2T. Berdasarkan hasil wawancara, pemerintah daerah secara konsisten menyediakan regulasi, alokasi anggaran, serta pengembangan infrastruktur teknologi informasi untuk mendukung pelayanan perizinan berbasis elektronik. Komitmen tersebut tercermin melalui pengembangan berkelanjutan aplikasi SIP2T, penyediaan perangkat pendukung pelayanan digital, serta peningkatan kualitas sistem meskipun dihadapkan pada keterbatasan fiskal. Temuan ini menunjukkan bahwa kepemimpinan daerah berperan sebagai *enabling environment* yang menciptakan arah kebijakan sekaligus menjamin keberlanjutan transformasi digital. Dalam perspektif implementasi kebijakan, dukungan politik yang kuat mampu memperkecil kesenjangan antara tujuan kebijakan dan praktik pelaksanaannya (Smith, 1973).

Lingkungan teknologi juga menjadi prasyarat penting dalam penyelenggaraan pelayanan digital. Penelitian menunjukkan bahwa DPMPTSP telah mengembangkan server, sistem keamanan informasi, *backup storage*, serta jaringan pendukung operasional SIP2T. Namun, kualitas jaringan internet yang belum merata dan keterbatasan akses teknologi di sebagian wilayah masih menjadi kendala dalam pemanfaatan layanan secara optimal. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya bergantung pada aplikasi yang dibangun, tetapi juga pada kesiapan infrastruktur digital yang menopang operasional pelayanan. Temuan ini sejalan dengan Gil-Garcia, Dawes, dan Pardo (2018) yang menegaskan bahwa keberhasilan *digital government* mensyaratkan integrasi antara inovasi teknologi, kapasitas kelembagaan, dan dukungan lingkungan eksternal.

Faktor sosial dan budaya masyarakat juga memengaruhi efektivitas implementasi SIP2T. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih menghadapi keterbatasan literasi digital, terutama dalam proses registrasi akun, pengunggahan dokumen, dan pemanfaatan fitur layanan secara mandiri. Selain itu, kebiasaan masyarakat yang sebelumnya bergantung pada pelayanan tatap muka menyebabkan proses adaptasi terhadap pelayanan digital berlangsung secara bertahap. Kondisi ini menunjukkan bahwa transformasi digital bukan hanya perubahan teknologi, tetapi juga perubahan perilaku dan budaya pelayanan. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi memerlukan proses edukasi dan pendampingan yang berkelanjutan agar masyarakat mampu beradaptasi dengan model pelayanan berbasis elektronik.

Dari aspek ekonomi, penelitian menemukan bahwa belum seluruh masyarakat memiliki perangkat digital maupun akses internet yang memadai sehingga masih terdapat kesenjangan akses (*digital divide*). Untuk mengurangi hambatan tersebut, DPMPTSP menyediakan layanan

SLABER ON (Sistem Layanan Berbantuan Online), *helpdesk*, konsultasi langsung, serta pendampingan pengunggahan dokumen bagi masyarakat yang mengalami kesulitan. Strategi ini menunjukkan bahwa organisasi pelaksana tidak hanya berorientasi pada digitalisasi sistem, tetapi juga pada peningkatan inklusivitas pelayanan sehingga seluruh kelompok masyarakat tetap memperoleh akses terhadap layanan publik.

Lingkungan eksternal yang kondusif tercermin dari berbagai capaian Pemerintah Kota Manado dalam pengembangan pemerintahan digital. Salah satunya adalah Penghargaan Bhumandala Kanaka Emas Tahun 2025 yang diberikan oleh Badan Informasi Geospasial (BIG) melalui inovasi PANADA HEBAT (Portal Analisis Data Berbasis Peta Hebat) Versi 3. Penghargaan tersebut menunjukkan kemampuan pemerintah daerah dalam mengintegrasikan informasi geospasial untuk mendukung perencanaan pembangunan, pelayanan investasi, dan pelayanan publik berbasis data. Integrasi data spasial dan nonspasial memperkuat pengambilan keputusan yang lebih cepat, akurat, dan transparan, sekaligus memperlihatkan bahwa pengembangan SIP2T merupakan bagian dari ekosistem Smart City dan e-government yang sedang dibangun Pemerintah Kota Manado.

Faktor lingkungan dapat dinilai sebagai elemen yang memperkuat keberhasilan implementasi SIP2T. Dukungan politik, perkembangan teknologi, kesiapan sosial masyarakat, kondisi ekonomi, serta kolaborasi antarperangkat daerah membentuk ekosistem yang memungkinkan transformasi digital berjalan secara efektif. Meskipun masih dihadapkan pada tantangan berupa kesenjangan literasi digital dan infrastruktur teknologi, berbagai strategi adaptif yang dilakukan pemerintah menunjukkan bahwa implementasi SIP2T telah bergerak menuju tata kelola pelayanan publik yang lebih modern, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Implementasi pelayanan perizinan berbasis digital melalui Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIP2T) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado secara umum telah berjalan dengan baik dan mencerminkan keberhasilan transformasi pelayanan publik berbasis digital. Berdasarkan perspektif implementasi kebijakan Thomas B. Smith, aspek *idealized policy* menunjukkan bahwa SIP2T telah memiliki landasan regulasi yang kuat serta mampu mendukung terwujudnya pelayanan yang lebih cepat, transparan, akuntabel, dan efisien, yang tercermin dari meningkatnya realisasi investasi serta capaian kinerja pelayanan publik Pemerintah Kota Manado. Pada aspek *target group*, masyarakat dan pelaku usaha merasakan manfaat berupa kemudahan akses dan penyederhanaan proses perizinan, meskipun tingkat literasi digital, kemampuan penggunaan teknologi, serta kesenjangan akses terhadap perangkat dan jaringan internet masih menjadi kendala. Dari aspek *implementing organization*, DPMPSTP Kota Manado menunjukkan kapasitas kelembagaan yang baik melalui struktur organisasi yang jelas, peningkatan kompetensi aparatur, inovasi pelayanan, dan koordinasi lintas sektor, walaupun masih diperlukan penguatan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi. Sementara itu, aspek *environmental factors* menunjukkan bahwa dukungan pemerintah daerah, regulasi, perkembangan teknologi, serta sinergi antarinstansi menjadi faktor utama keberhasilan implementasi SIP2T, namun tantangan berupa kesenjangan infrastruktur digital, rendahnya literasi teknologi, dan budaya masyarakat yang masih mengandalkan pelayanan tatap muka menyebabkan implementasi kebijakan belum sepenuhnya optimal.

Berdasarkan temuan tersebut, Pemerintah Kota Manado perlu melakukan penyempurnaan kebijakan pelayanan perizinan digital secara berkelanjutan melalui evaluasi sistem, penyederhanaan prosedur, dan integrasi SIP2T dengan platform pelayanan publik lainnya. Di samping itu, peningkatan literasi digital masyarakat harus menjadi prioritas melalui sosialisasi, edukasi, dan pendampingan yang melibatkan pemerintah kecamatan, kelurahan, komunitas usaha, serta lembaga pendidikan. Penguatan kapasitas aparatur juga perlu dilakukan melalui pelatihan teknologi informasi secara berkala, penambahan tenaga teknis, dan modernisasi infrastruktur pendukung agar kualitas pelayanan semakin meningkat. Selain itu, diperlukan



penguatan kolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan untuk memperluas akses internet dan mengurangi kesenjangan digital, sehingga implementasi SIP2T dapat berlangsung lebih inklusif, adaptif, dan berkelanjutan dalam mendukung terwujudnya pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat serta peningkatan daya saing investasi daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Brennen, J. S., & Kreiss, D. (2016). Digitalization. In K. B. Jensen, R. T. Craig, J. D. Pooley, & E. W. Rothenbuhler (Eds.), *The international encyclopedia of communication theory and philosophy*. Wiley-Blackwell.
- Edwards III, G. C. (1980). *Implementing public policy*. Congressional Quarterly Press.
- Fitri, I. N., & Tukiman. (2025). Implementasi aplikasi pelayanan online pendaftaran administrasi kependudukan. *Jurnal Governansi*.
- Gil-Garcia, J. R., Dawes, S. S., & Pardo, T. A. (2018). Digital government and public management research: Finding the crossroads of public administration and information systems. *Public Management Review*, 20(5), 633–646. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1327181>
- Grindle, M. S. (1980). *Politics and policy implementation in the Third World*. Princeton University Press.
- Hadjon, P. M. (1994). *Pengantar hukum administrasi Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Mergel, I., Edelman, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 1 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Manado.
- Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Manado.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah.
- Peraturan Wali Kota Manado Nomor 40 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Berbasis Sistem Elektronik.



- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- Schwab, K. (2016). *The fourth industrial revolution*. World Economic Forum.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Smith, T. B. (1973). The policy implementation process. *Policy Sciences*, 4(2), 197–209.
<https://doi.org/10.1007/BF01405732>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.
- Tampah, S. R., Pratiknjo, M. H., & Londa, V. Y. (2021). Implementasi kebijakan penanganan dan pengendalian Corona Virus Disease-2019 pada sektor pariwisata di Kota Tomohon. *Jurnal Agri-SosioEkonomi*.
- Van Dijk, J. A. G. M. (2005). *The deepening divide: Inequality in the information society*. SAGE Publications. <https://doi.org/10.4135/9781452229812>
- Wokas, G. R., Londa, V. Y., & Tampi, J. R. E. (2025). Implementation of the Electronic-Based Government System (EBGS) to achieve good governance in the General Bureau of the North Sulawesi Regional Secretariat. *Jurnal Administrasi Publik dan Pemerintahan*.