

Implementasi Program Sistem Perizinan *Online* (SPION) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sukoharjo

Mulat Tri Purwani, Retno Suryawati

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,

Universitas Sebelas Maret

email: mulattri84@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi Program SPION di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang dilaksanakan di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo. Data diperoleh melalui wawancara dengan teknik *purposive*, dokumentasi dan observasi yang dianalisis menggunakan model analisis data Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Program SPION di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo sudah berjalan dengan baik. Faktor yang mendorong implementasi Program SPION di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo yaitu faktor sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Sedangkan faktor yang menghambat implementasi Program SPION di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo yaitu faktor komunikasi, seperti terbatasnya masyarakat yang diundang dalam kegiatan sosialisasi, terbatasnya anggaran untuk kegiatan sosialisasi, dan sekarang ini masyarakat sudah jarang yang memiliki dan mendengarkan radio. Hal inilah yang menyebabkan ketidaktahuan masyarakat tentang keberadaan Program SPION dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan perizinan melalui Program SPION sehingga masyarakat Kabupaten Sukoharjo lebih memilih datang langsung ke Kantor DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo untuk meminta bantuan kepada petugas pelayanan berbantuan dalam mengajukan permohonan izin secara *online* melalui Program SPION.

Kata Kunci: implementasi; pelayanan perizinan; program SPION

Abstract

This study aims to determine the factors that influence the implementation of the SPION Program at the Investment Service and One Stop Services in Sukoharjo Regency. This research is a qualitative descriptive study conducted at the One Stop Investment Service and One Stop Services in Sukoharjo Regency. Data obtained through interviews with purposive techniques, documentation and observation which were analyzed using the data analysis model by Miles and Huberman. The results of this research showed that the implementation of the SPION Program at the Investment Service and One Stop Services (DPMPTSP) in Sukoharjo Regency has been going well. The factors that drive the implementation of the SPION Program at the One Stop Investment Service and Integrated Services in Sukoharjo Regency are the factors of resources, disposition, and bureaucratic structures. While the factors that hindered the implementation of the SPION Program at the One Stop Investment and Integrated Service Office (DPMPTSP) in Sukoharjo Regency were communication factors, such as limited people invited to socialization activities, limited budgets for socialization activities, and now people rarely have and listen to the radio. This is what causes the public's disregard for the existence of the SPION Program

and the lack of public understanding of the licensing service procedures through the SPION Program so that the people of Sukoharjo Regency prefer to come directly to the Office of Investment and One Stop Integrated Services (DPMPTSP) in Sukoharjo Regency to ask for assistance to service officers assisted in applying for licenses online through the SPION Program.

Keywords: implementation; licensing services; SPION program

Pendahuluan

E-government merupakan suatu program dan komitmen yang dilakukan oleh pemerintah dalam upaya untuk mengembangkan pemerintahan dengan melakukan transformasi teknologi informasi dan komunikasi guna memfasilitasi kegiatan masyarakat dan kalangan bisnis (Sinaga, 2018). Dengan adanya *e-government* maka penyelenggaraan layanan publik akan lebih fleksibel dan tentunya tetap mengutamakan pada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, sehingga praktik-praktik pelayanan publik yang berbelit-belit dan terkesan kaku telah diminimalisir. *E-government* menawarkan pelayanan publik yang dapat diakses selama 24 jam, oleh siapapun, kapanpun, dan darimanapun. *E-government* ini juga mampu menekan angka praktik maladministrasi dalam proses pelayanan publik yang masih tinggi.

Berdasarkan data dari Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia 2019, Ombudsman RI pada periode tahun 2019 menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam *layanan* publik sebesar 7.903 laporan, sebesar 5.464 laporan telah diregistrasi dan ditindaklanjuti. Sementara sebesar 2.439 laporan masih dalam proses pemeriksaan secara materiil. Dari jumlah laporan yang masuk, sebesar 7.737 laporan merupakan laporan langsung dari masyarakat dan sebesar 166 laporan adalah inisiatif strategis berdasarkan tren isu permasalahan pelayanan publik selama tahun 2019 yang diangkat oleh Ombudsman RI.

Maka dari itu pemerintah pusat mulai gencar meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini dibuktikan dengan langkah strategis Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) yang *menyelenggarakan* kompetisi inovasi. Kompetisi inovasi tersebut mulai bergulir sejak tahun 2014 setelah KemenPAN-RB menerapkan kebijakan tentang inovasi pelayanan publik dengan ditetapkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.

Berdasarkan *Hasil* Rapat Teknis Pelaksanaan Replikasi Inovasi Pelayanan Publik oleh Deputi Koordinasi Pelaksanaan, Kebijakan, dan Evaluasi Pelayanan Publik Wilayah I KemenPAN-RB, instansi pemerintah pusat dan Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) telah menciptakan sebanyak delapan terobosan baru dalam layanan publik yang akan direplikasi secara nasional. Kedelapan terobosan tersebut diantaranya yaitu Rumah Belajar oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan,

inovasi 119 Kolaborasi Nasional Layanan Emergensi Medik dari Kementerian Kesehatan, inovasi Penanganan Pengaduan Berperspektif Korban dari Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, inovasi Kartu Keluarga Ku Data Ulang (Kakeku Datang) Pemkab Gresik dan inovasi Model Pelaksanaan Pilkades melalui *e-voting* Pemkab Batang Hari yang diusulkan Kementerian Dalam Negeri. Sementara POLRI telah mengusulkan tiga terobosan diantaranya yaitu: SKCK *Online* dari Polres Sidoarjo, SIM *Online*, dan Aplikasi Polisiku (menpan.go.id/).

Perbaikan pelayanan publik yang terus dilakukan oleh pemerintah pusat juga mendorong pemerintah daerah untuk melakukan terobosan inovasi pelayanan publik. Pada tahun 2017 pemerintah telah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah, yang dimaksudkan agar seluruh instansi pemerintah baik tingkat pusat hingga tingkat terkecil di daerah didorong untuk berlomba-lomba menciptakan sebuah ide kreatif terkait cara kerja dalam pelayanan publik. Hal ini dikarenakan menurut data dari Laporan Tahunan Ombudsman RI 2019, berdasarkan data Instansi Terlapor, instansi yang menempati urutan 3 (tiga) terbanyak yang dilaporkan adalah yaitu Pemerintah Daerah sebesar 41,62%, Instansi Pemerintah/Kementerian 11,22%, dan Kepolisian 10,25%. Kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat daerah sangat variasi. Namun, terdapat beberapa daerah yang telah berhasil mengembangkan inovasi pelayanan publik dengan manajemen pelayanan yang partisipatif serta mengadopsi pelayanan publik secara elektronik seperti yang dilakukan pemerintah provinsi Jawa Tengah. Selanjutnya, dalam hal inovasi program pelayanan perizinan secara *online*, pada tahun 2017 DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah telah *melaunching* terobosan baru yaitu membuat sistem aplikasi perizinan Jawa Tengah yang dinamakan Sistem Informasi Aplikasi *Perizinan* Jawa Tengah atau “SIAP Jateng”. Pada tahun 2018 DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah dinyatakan sebagai penyelenggara perizinan secara *online* terbaik di Indonesia. Hal itu terbukti dengan diraihnya *Investment Award* 2018 pada DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah. Mengacu prestasi yang telah diraih oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah, maka kabupaten dan kota di Jawa Tengah juga dituntut untuk terus melakukan berbagai terobosan inovasi program pelayanan perizinan secara *online* guna terselenggaranya pelayanan publik yang prima. Salah satu kabupaten yang telah melakukan inovasi program pelayanan perizinan secara *online* yaitu DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo.

Menurut Kepala DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo, Abdul Haris Widodo, DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo sebelumnya memiliki kendala dalam memberikan pelayanan perizinan yang dilakukan secara manual. Misalnya yaitu banyaknya masyarakat yang ingin mengurus perizinan sementara jumlah sumber daya manusia di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo masih terbatas sehingga menyebabkan antrian panjang, belum lagi prosedur perizinan yang berbelit-belit

(Perdana, 2019). Hal inilah yang menyebabkan proses perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Sukoharjo membutuhkan waktu yang cukup lama. Selain itu juga sarana ruangan yang terlalu sempit yaitu seluas kurang lebih hanya 300 m² (Buku Profil, 2020). Dengan demikian DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo terus berupaya melakukan perbaikan dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan melalui inovasi pelayanan perizinan secara *online* atau biasa disebut dengan Sistem Perizinan *Online* (SPION) dengan mengakses *website* spion.sukoharjokab.go.id.

Program SPION merupakan terobosan pelayanan perizinan secara *online* oleh DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo yang telah diatur dalam Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 27 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 27 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 72 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Elektronik, yang telah diimplementasikan sejak 01 Januari 2019. Pelayanan perizinan secara elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Sukoharjo ini merupakan satu-satunya perizinan di Solo Raya yang sudah didukung dengan adanya pengaman berupa *QR Code* dan tanda tangan elektronik oleh kepala DPMPTSP. Dengan demikian, masyarakat yang ingin melakukan pengurusan perizinan tidak perlu lagi datang ke kantor DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo dan bertatap muka secara langsung dengan pegawai pelayanan perizinan, dimana hal tersebut dapat memungkinkan terjadinya Kolusi, Korupsi dan Nepotisme. Tidak hanya itu, keunggulan lain yang dimiliki DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo yakni telah memberikan pelayanan perizinan terbanyak yang diproses secara *online* yakni mencapai 80 izin dibandingkan daerah lain di Solo Raya (Widodo, 2020).

Terobosan Program SPION diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat Kabupaten Sukoharjo dalam proses pembuatan perizinan karena dapat diakses secara langsung melalui *android* atau *personal computer* dimanapun, kapanpun dan juga oleh siapapun yang berkepentingan mengurus perizinan. Namun pada kenyataannya, adanya Program SPION tersebut justru belum memberikan kemudahan bagi masyarakat Kabupaten Sukoharjo yang akan mengurus perizinan. Berdasarkan Data *Antrian* Pengunjung Harian DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo pada bulan Januari-Februari 2020, jumlah masyarakat yang datang ke kantor untuk meminta bantuan petugas dalam proses mengurus perizinan sebanyak 50 orang per harinya. Dari data tersebut menunjukkan bahwa masyarakat Kabupaten Sukoharjo masih banyak yang belum memahami prosedur kemudahan pengurusan perizinan melalui Program SPION. Selain itu, masyarakat Kabupaten Sukoharjo yang bersangkutan juga tidak bisa mengoperasikan teknologi atau gagap teknologi sehingga banyak dari mereka yang mengalami kesulitan ketika melakukan proses permohonan perizinan. Maka dengan melihat permasalahan tersebut, peneliti

tertarik meneliti faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi implementasi Program SPION di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sukoharjo. Hal ini dikarenakan untuk mencapai keberhasilan suatu implementasi kebijakan atau program terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhinya (Akib, 2010:17). Maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul “Implementasi Program Sistem Perizinan *Online* (SPION) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sukoharjo”. Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan permasalahannya yaitu faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Implementasi Program Sistem Perizinan *Online* (SPION) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sukoharjo?

Dalam *penelitian* ini, untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi Program Sistem Perizinan *Online* (SPION) di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo, peneliti mengacu pada teori Model Implementasi oleh George C. Edwards III yang terdiri dari empat variabel yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Berikut penjelasan secara rincinya:

1. Komunikasi

Dalam implementasi kebijakan, komunikasi memegang peran penting. Hal ini dikarenakan kebijakan akan berhasil dilaksanakan apabila para implementor telah memahami tugasnya sebagai pelaksana kebijakan. Menurut Edward, komunikasi yang baik harus berpedoman pada tiga komponen yaitu kejelasan, transimisi dan konsistensi. Komunikasi yang disampaikan kepada pelaksana kebijakan harus jelas, tepat, tidak menimbulkan makna ganda dan juga harus konsisten. Apabila hal tersebut tidak dilakukan maka memungkinkan terjadinya kesalahpahaman dan kebingungan dalam mendeskripsikan tugas diantara para pelaksana kebijakan, sehingga akan menyebabkan kebijakan tidak terlaksana dengan baik.

2. Sumber Daya

Sumber daya memiliki peran penting dalam proses implementasi kebijakan dikarenakan tanpa sumber daya kebijakan tidak dapat diimplementasikan. Sumber daya ini menurut Edwards dalam Situmorang (2016:216) meliputi staf, informasi, wewenang, dan fasilitas. Dari keempat komponen tersebut menunjukkan bahwa apabila sumber daya tidak mencukupi maka kebijakan juga tidak akan dapat diimplementasikan dengan baik sehingga keefektifan kebijakan juga akan sulit dicapai.

3. Disposisi

Seorang pelaksana kebijakan harus memiliki kecenderungan sikap positif dalam melaksanakan kebijakan, tidak hanya mengetahui apa yang harus mereka lakukan dan memiliki kapabilitas untuk melaksanakan kebijakan. Jika seorang pelaksana kebijakan telah memiliki kecenderungan sikap positif maka

pelaksanaan kebijakan akan berlangsung secara efektif. Namun terkadang para pelaksana kebijakan hanya mengandalkan otoritas mereka dalam melaksanakan kebijakan. Hal ini menyebabkan kebijakan yang dilaksanakan tidak sesuai dengan keinginan pembuat keputusan. Disposisi meliputi pengangkatan pegawai dan insentif.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi memiliki pengaruh dalam melihat berhasil tidaknya kebijakan ketika diimplementasikan. Meskipun komunikasi telah disampaikan dengan jelas, sumber daya yang dibutuhkan telah cukup, dan sikap pelaksana kebijakan juga telah memiliki kecenderungan sikap positif dalam melaksanakan kebijakan, namun apabila struktur birokrasi masih berlapis dan inefisiensi maka keberhasilan dalam implementasi kebijakan juga sulit dicapai.

Metode

Penelitian dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sukoharjo dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Sukmadinata (2011) mendefinisikan penelitian deskriptif kualitatif sebagai penelitian yang berusaha mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena serta memperhatikan ciri-ciri, kualitas, hubungan antar kegiatan. Peneliti menggali, menemukan, dan mengembangkan data dan informasi. Kemudian peneliti memaparkan dan menganalisis data yang didapatkan sehingga dapat menggambarkan dan menjelaskan secara mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi Program SPION di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo. Sumber dan teknik analisis data dalam penelitian ini diambil dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara dan observasi peneliti, sedangkan data sekunder diperoleh dari hasil dokumentasi berupa sumber literatur. Adapun informan dalam penelitian ini Kepala DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo, Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Pariwisata, Sosial dan Budaya DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo, Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Pekerjaan Umum DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo, Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian yang didisposisikan langsung kepada Kepala Seksi Penerbitan Perizinan Perekonomian DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo, dan Masyarakat pengguna Program SPION. Berdasarkan tahapan tersebut, peneliti membandingkan data hasil observasi dengan hasil wawancara dari berbagai sumber yang berbeda yang tersedia. Sehingga, data penelitian akan dikontrol dengan data lain dari sumber yang berbeda. Setelah data terkumpul, peneliti melakukan validitas data dengan menggunakan triangulasi sumber dan metode. Peneliti membandingkan hasil wawancara dari berbagai sumber yang berbeda dengan observasi yang dikuatkan dengan dokumentasi yang ada. Teknik analisis data yang digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi Program SPION di

DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo adalah model interaktif dari (Miles et al., 2014), yaitu dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/ verifikasi.

Hasil dan Pembahasan

Dalam pembahasan ini, sebelum membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi Program Sistem Perizinan *Online* (SPION) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Sukoharjo, peneliti akan mendeskripsikan tahap-tahap implementasi Program Sistem Perizinan *Online* (SPION) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Sukoharjo sesuai yang diungkapkan oleh Kepala DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo, yaitu sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan dalam mengimplementasikan Program SPION diawali dengan perumusan konsep Program SPION. Pada perumusan konsep Program SPION ini, DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo melakukan rapat khusus untuk membahas konsep pelayanan perizinan secara *online* yaitu Program SPION. Dalam rapat tersebut DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo mengundang beberapa pihak ketiga yang berpengalaman di bidang aplikasi *online*. Mereka diberikan kesempatan memberikan paparan berkali-kali terkait konsep aplikasi *online* yang mereka miliki. Setelah melihat paparan dari beberapa pihak ketiga, DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo kemudian menentukan siapa yang akan diajak bekerja sama. Dengan beberapa pertimbangan secara matang karena masing-masing aplikasi *online* yang dimiliki beberapa pihak ketiga tersebut memiliki kelebihan dan kelemahan, pada akhirnya DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo memutuskan untuk menunjuk diginet sebagai pihak yang akan diajak bekerja sama dalam menyukseskan program pelayanan perizinan secara *online* yaitu Program SPION.

Kemudian, setelah konsep Program SPION sudah siap dan penentuan pihak ketiga juga sudah dilakukan, maka tahap selanjutnya yaitu penetapan peraturan atau regulasi yang mengatur Program SPION. Peraturan atau regulasi yang mengatur Program SPION pada awalnya yaitu Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 47 Tahun 2016 tentang Layanan Perizinan *Online* dan Secara Mandiri di Kabupaten Sukoharjo. Namun karena ada beberapa perubahan ketentuan maka peraturan tersebut diubah menjadi Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 72 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Elektronik di Kabupaten Sukoharjo. Kemudian pada tahun 2019 dilakukan perubahan lagi yaitu menjadi Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 27 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 72 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Elektronik di Kabupaten

Sukoharjo. Peraturan tersebut digunakan sebagai payung hukum dalam mengimplementasikan Program SPION di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo. Selanjutnya yaitu pelatihan dan uji coba kepada seluruh pegawai dilingkungan DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo yang membidangi pelayanan perizinan. Untuk bagian pelayanan atau *Front Office* (FO) dititikberatkan pada tatacara pendaftaran permohonan izin mulai dari pembuatan akun, pengisian formulir permohonan izin, penguploadan persyaratan izin, hingga cara mendownload izin yang sudah terbit. Sedangkan pada bagian pengolahan atau *Back Office* (BO) ditekan pada tata cara pemrosesan izin masuk hingga terbitnya izin. Pada tahap pelatihan dan uji coba ini terjadi beberapa kendala dalam menggunakan Program SPION. Kendala yang dihadapi tersebut lebih kepada adanya beberapa kekurangan dari Program SPION sehingga DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo segera menyampaikan beberapa masukan kepada diginet untuk segera melakukan perbaikan dan penyempurnaan Program SPION agar benar-benar siap digunakan untuk melayani masyarakat Kabupaten Sukoharjo dalam proses pengurusan perizinan.

2. Tahap Sosialisasi

Sosialisasi merupakan kegiatan yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo untuk menyebarkan informasi terkait Program SPION kepada seluruh masyarakat Kabupaten Sukoharjo. Sosialisasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo biasanya dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Sosialisasi secara langsung sudah mulai dilaksanakan pada akhir Desember 2018 melalui kegiatan sosialisasi pelayanan perizinan *Online* di ruang Graha Satya Karya (GSK) Setda Kabupaten Sukoharjo. Kemudian dilakukan sosialisasi secara berkelanjutan yaitu setiap dua kali dalam setahun. Sosialisasi tersebut dihadiri oleh perwakilan dari kelurahan atau kecamatan dan juga tenaga kesehatan seperti Ikatan Dokter Indonesia (IDI) Kabupaten Sukoharjo, Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) Kabupaten Sukoharjo, Ikatan Apoteker Indonesia (IAI) Cabang Sukoharjo, dan Ikatan Bidan Indonesia (IBI) Cabang Sukoharjo. Sedangkan sosialisasi secara tidak langsung dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo melalui siaran iklan di Radio Siaran Pemerintah Daerah TOP FM Sukoharjo, website DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo, penyediaan buku profil DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo, dan penyediaan booklet atau leaflet.

3. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan Program Sistem Perizinan *Online* (SPION) di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo diawali dengan menyelenggarakan rapat persiapan uji coba dengan seluruh bidang yang membidangi Program SPION, seperti Bidang Pelayanan Perizinan Pariwisata, Sosial dan Budaya, Bidang Pelayanan Perizinan Pekerjaan Umum, dan Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian di DPMPTSP

Kabupaten Sukoharjo. Rapat persiapan uji coba tersebut dipimpin langsung oleh Kepala DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo. Rapat persiapan uji coba tersebut bertujuan untuk mempersiapkan secara matang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Sukoharjo yang akan melakukan proses permohonannya perizinan.

Kemudian pada tanggal 01 Januari 2019 Program SPION mulai digunakan untuk uji coba melayani masyarakat Kabupaten Sukoharjo yang melakukan proses permohonannya perizinan. Uji coba hanya dilaksanakan selama dua bulan dengan memberikan pendampingan kepada masyarakat Kabupaten Sukoharjo yang melakukan proses permohonannya perizinan. Pendampingan dilakukan guna memberikan edukasi serta pelatihan secara langsung kepada masyarakat Kabupaten Sukoharjo bahwa kini proses permohonan perizinan dapat dilakukan dimana saja, kapan saja, dan oleh siapa saja melalui Program SPION. Hasil pelaksanaan uji coba pada Bidang Pelayanan Perizinan Pariwisata, Sosial, dan Budaya DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo dalam melayani masyarakat Kabupaten Sukoharjo yang melakukan proses permohonannya perizinan melalui Program SPION selama dua bulan seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1
Hasil Pelaksanaan Uji Coba

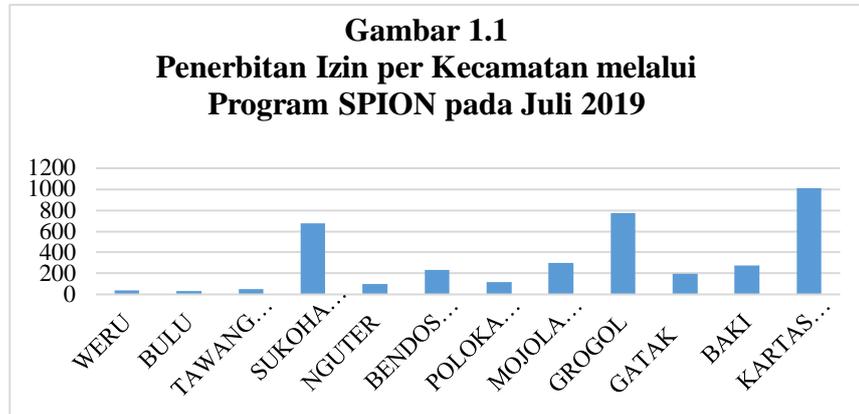
No.	Jenis Izin	Jumlah
1.	Izin Dokter Umum	2
2.	Izin Dokter Spesialis	2
3.	Izin Dokter Gigi	1
4.	Izin Praktek Apoteker (SIPA)	3
5.	Izin Praktek Tenaga Teknis Kefarmasian (SIPTK)	2
6.	Izin Praktek Perawat (SIPP)	37
7.	Izin Praktek Radiografer	1
8.	Izin Ahli Gizi	22
9.	Izin Terapis Wicara	1
10.	Surat Keterangan Kesesuaian Tata Ruang	1
	Jumlah	72

Sumber: Data Diolah, 2021

Setelah uji coba melayani masyarakat Kabupaten Sukoharjo telah berjalan, maka setiap semester DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo melakukan pendataan yaitu rangkaian kegiatan mengumpulkan semua data yang diperlukan, mengolah dan menyajikan data yang kemudian akan disampaikan kepada OPD Teknis. Pendataan pada semester pertama setelah Program SPION mulai digunakan untuk uji coba melayani masyarakat Kabupaten Sukoharjo yaitu pada bulan Juli 2019 seperti data pada grafik dibawah ini:

Sumber: Data Diolah, 2021

Berdasarkan grafik diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 3.826 perzinan telah diterbitkan melalui Program SPION dimana kecamatan dengan penerbitan izin terbanyak yaitu



Kecamatan Kartasura dengan 1.012 izin dan kecamatan dengan penerbitan izin terendah yaitu Kecamatan Bulu dengan 30 izin.

4. Tahap Monitoring dan Evaluasi

Tahap monitoring dalam proses implementasi Program SPION di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo dilakukan secara rutin atau berkala atau sesuai dengan kebutuhan melalui rapat koordinasi dan pelaporan. Sedangkan tahap evaluasi dilakukan untuk mengidentifikasi permasalahan yang menghambat proses implementasi Program SPION di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo sehingga dapat diupayakan penyelesaiannya.

Setelah masa uji coba selesai kemudian dilakukan rapat monitoring dan evaluasi pertama yang menghasilkan salah satu keputusan yaitu pada awalnya pendampingan kepada masyarakat Kabupaten Sukoharjo yang melakukan proses permohonannya perizinan hanya dilakukan ketika masa uji coba selama dua-tiga bulan dengan. Namun karena melihat banyaknya masyarakat Kabupaten Sukoharjo yang memiliki pemahaman yang rendah sehingga merasa kesulitan dalam mengisi formulir permohonan perizinan sehingga banyak dari mereka yang memilih datang langsung ke kantor DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo untuk meminta bantuan pendampingan kepada petugas. Melihat hal tersebut pada akhirnya setelah masa uji coba selesai, DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo memutuskan untuk tetap memberikan pendampingan langsung kepada masyarakat yang melakukan proses permohonan perizinan dengan menyediakan fasilitas yang disebut layanan berbantuan.

Setelah penjabaran tahapan implementasi Program Sistem Perizinan *Online* (SPION) di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo tersebut, selanjutnya peneliti akan

membahas faktor apa saja yang mempengaruhi implementasi Program Sistem Perizinan *Online* (SPION) di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo. Untuk melihat faktor yang mempengaruhi implementasi Program Sistem Perizinan *Online* (SPION) di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo peneliti menggunakan model implementasi oleh George C. Edward III yakni dengan melihat dari 4 variabel, yaitu:

1. Komunikasi

George C. Edward III menjelaskan bahwa komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam memperlancar implementasi suatu kebijakan. Beberapa aspek komunikasi yang ditemukan peneliti dalam implementasi Program Sistem Perizinan Online (SPION) di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo diantaranya yaitu:

a. Transmisi

Aspek transmisi mengkehendaki bahwa informasi tidak hanya disampaikan kepada pelaksana kebijakan atau program tetapi juga kepada kelompok sasaran kebijakan atau program tersebut. Dalam hal ini, Program SPION tidak hanya disampaikan kepada bidang-bidang yang membidangi Program SPION, akan tetapi juga telah diumumkan secara luas kepada masyarakat Kabupaten Sukoharjo sebagai pengguna layanan bahwa saat ini untuk mengurus perizinan dapat dilakukan secara *online* melalui Program SPION. Untuk mengumumkan hal tersebut, DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo melakukan sosialisasi baik secara langsung maupun secara tidak langsung dalam menyampaikan informasi terkait Program SPION.

Sosialisasi secara langsung sudah mulai dilakukan kepada masyarakat pada akhir Desember 2018 melalui kegiatan sosialisasi pelayanan perizinan *online* di ruang Graha Satya Karya (GSK) Setda Kabupaten Sukoharjo. Kemudian dilakukan sosialisasi secara berkelanjutan yaitu setiap dua kali dalam setahun. Sosialisasi tersebut dihadiri oleh perwakilan dari kelurahan atau kecamatan dan juga tenaga kesehatan seperti Ikatan Dokter Indonesia (IDI) Kabupaten Sukoharjo, Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) Kabupaten Sukoharjo, Ikatan Apoteker Indonesia (IAI) Cabang Sukoharjo, dan Ikatan Bidan Indonesia (IBI) Cabang Sukoharjo. Sedangkan sosialisasi secara tidak langsung dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo melalui siaran iklan di Radio Siaran Pemerintah Daerah TOP FM Sukoharjo, website DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo, penyediaan buku profil DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo, dan penyediaan booklet atau leaflet.

Namun sosialisasi yang telah dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo belum berjalan secara efektif dalam mengenalkan Program SPION kepada masyarakat. Karena memiliki kendala yaitu terbatasnya orang yang diundang yaitu hanya 50 orang, sehingga belum menjangkau seluruh elemen

masyarakat di Kabupaten Sukoharjo. Selain itu juga terbatasnya anggaran untuk kegiatan sosialisasi tersebut, serta sekarang ini masyarakat sudah jarang yang memiliki dan mendengarkan radio.

b. Kejelasan

Aspek kejelasan mengkehendaki agar kebijakan atau program yang disampaikan kepada pelaksana kebijakan atau program, dan kelompok sasaran dapat diterima dengan jelas tanpa ada kesalahan sehingga mereka mampu mengetahui dan memahami secara pasti apa yang menjadi maksud, tujuan, dan sasaran dari kebijakan atau program tersebut. Dalam hal ini, Kepala DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo selaku pimpinan tertinggi dalam melaksanakan Program SPION sudah menyampaikan informasi terkait Program SPION secara jelas kepada bidang-bidang terkait seperti Bidang Pelayanan Perizinan Pekerjaan Umum, Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian, Bidang Pelayanan Perizinan Pariwisata Sosial dan Budaya, serta Bidang Pengaduan Data dan Teknologi Informasi, sehingga mereka mampu mendeskripsikan tugas pokok dan fungsi secara tepat.

Meskipun tidak ada petunjuk pelaksanaan (juklak) dan petunjuk teknis (juknis), namun Keputusan Bupati Sukoharjo Nomor 503/549 Tahun 2020 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo dan Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 64 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Perizinan dan NonPerizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo sudah sangat jelas untuk menjadi acuan bagi seluruh pegawai DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo dalam melaksanakan pelayanan perizinan secara *online* melalui Program SPION. Berdasarkan hasil pengamatan langsung ke Kantor DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo yang dilakukan oleh peneliti selama bulan Februari-Maret 2021, kejelasan dalam penyampaian informasi terkait prosedur pelayanan perizinan melalui Program SPION juga telah disampaikan kepada masyarakat sebagai pengguna layana Program SPION, hal tersebut dilihat ketika pendamping pelayaan dalam memberikan pelayanan berbantuan atau mendampingi pemohon dalam melakukan registrasi akun di Program SPION, pengisian formulir permohonan izin, dan penguploadan file persyaratan.

c. Konsistensi

Aspek konsistensi mengkehendaki agar kebijakan atau program yang disampaikan kepada pelaksana kebijakan atau program, dan kelompok sasaran dari kebijakan atau program tersebut dapat berjalan secara konsisten atau tidak berubah sewaktu-waktu. Dalam hal ini, informasi yang berkaitan dengan Program SPION telah disampaikan secara konsisten kepada pegawai

yang membidangi Program SPION maupun kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Untuk para pelaksana Program SPION penyampaian Keputusan Bupati Sukoharjo Nomor 503/549 Tahun 2020 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan NonPerizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo dan Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 64 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Perizinan dan NonPerizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo sudah konsisten disampaikan kepada seluruh pegawai yang membidangi pelayanan perizinan sehingga dapat dijadikan sebagai acuan dalam melaksanakan pelayanan perizinan secara *Online* melalui Program SPION. Sedangkan untuk masyarakat Kabupaten Sukoharjo sebagai pengguna layanan Program SPION dapat dilihat dari materi yang disampaikan ketika sosialisasi terkait Program SPION, seperti tatacara pendaftaran permohonan izin mulai dari pembuatan akun, pengisian formulir permohonan izin, penguploadan persyaratan izin, hingga cara mendownload izin yang sudah terbit. Berdasarkan hasil pengamatan langsung ke Kantor DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo yang dilakukan oleh peneliti selama bulan Februari-Maret 2021, kekonsistenan dalam penyampaian informasi telah dilakukan oleh pendamping pelayanan ketika memberikan pelayanan berbantuan atau mendampingi pemohon dalam melakukan registrasi akun SPION, pengisian formulir permohonan izin, dan penguploadan file persyaratan.

2. Sumber Daya

Sumber daya merupakan faktor yang juga berperan penting dalam implementasi suatu kebijakan atau program. Menurut George C. Edward, keberhasilan suatu kebijakan atau program juga dipengaruhi oleh kemampuan dalam mengolah dan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara optimal. Aspek dalam sumber daya meliputi:

a. Staf

Ketersediaan dan kemampuan staff berperan penting dalam implementasi suatu kebijakan atau program. Dalam hal ini ketersediaan jumlah staff di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo dalam mengimplementasikan Program SPION telah mencukupi yaitu sekitar 22 orang. Dari jumlah tersebut terdiri dari kepala dinas, kepala bidang, kepala seksi, dan staff. Dari jumlah tersebut apabila dirinci berdasarkan distribusi pegawai per bidang yang membidangi pelayanan perizinan secara *online* melalui Program SPION yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.2

Distribusi Pegawai yang Melayani Program SPION

No.	Bidang	Jumlah
-----	--------	--------

1.	Kepala DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo	1
2.	Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian	5
3.	Bidang Pelayanan Perizinan Pariwisata, Sosial dan Budaya	5
4.	Bidang Pelayanan Perizinan Pekerjaan Umum	7
5.	Bidang Pengaduan Data dan Teknologi Informasi	4
Jumlah		22

Sumber: Data Diolah, 2020

Selanjutnya dalam mengimplementasikan Program SPION, pegawai yang terlibat sudah memiliki keahlian dan ketrampilan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Berikut data terkait tingkat pendidikan pegawai di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo yang melayani Program SPION:

Tabel 1.3
 Tingkat Pendidikan Pegawai yang Melayani Program SPION

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1.	STRATA 2	9
2.	STRATA 1	11
3.	DIPLOMA	2
4.	SMA/SMK/MA	0
5.	SMP/MTS/N	0
Jumlah		22

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo sudah memenuhi secara kuantitas dan kualitasnya.

b. Informasi

Sumber daya informasi juga penting dalam implementasi Program SPION di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo. Tanpa adanya materi yang disampaikan atau kekurangan sumber daya informasi maka sebuah implementasi kebijakan atau program tidak akan berjalan dengan baik. Dalam implementasi Program SPION di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo, informasi yang dimaksudkan seperti Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 27 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 27 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 72 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Elektronik, Keputusan Bupati Sukoharjo Nomor 503/549 Tahun 2020 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan NonPerizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo dan Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 64 Tahun 2017 tentang Standar

Pelayanan Perizinan dan NonPerizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo. Selanjutnya informasi kepada masyarakat di Kabupaten Sukoharjo juga telah disampaikan sejak Program SPION resmi diluncurkan oleh DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo untuk melayani permohonan izin secara *online*. Informasi tersebut berkaitan dengan prosedur pelayanan perizinan melalui Program SPION mulai dari registrasi akun di Program SPION, pengisian formulir permohonan izin, penguploadan file persyaratan hingga mendownload izin yang sudah diterbitkan.

c. Wewenang

Kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang sudah diterapkan. Pada umumnya kewenangan harus bersifat formal agar perintah dapat terlaksana dengan baik. Pemberian kewenangan dalam mengimplementasikan Program SPION di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo ditunjukkan dengan struktur organisasi telah diatur dalam Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 50 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Sukoharjo. Struktur organisasi tersebut menunjukkan rentang kendali dari setiap jabatan yang ada didalamnya. Bidang yang berwenang mengimplementasikan Program SPION yaitu Bidang Pelayanan Perizinan Pekerjaan Umum, Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian, Bidang Pelayanan Perizinan Pariwisata Sosial dan Budaya, serta Bidang Pengaduan Data dan Teknologi Informasi. Dimana setiap bidang terdapat Kepala Seksi Pelayanan Perizinan, Kepala Seksi Verifikasi Perizinan, dan Kepala Seksi Penerbitan Perizinan.

d. Fasilitas

Menurut George. C Edward III, fasilitas merupakan faktor terpenting dalam indikator keberhasilan implementasi suatu kebijakan. Fasilitas dalam implementasi Program SPION di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo terdiri dari fasilitas fisik, fasilitas peralatan dan fasilitas pendukung. Fasilitas yang diberikan DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo dalam mengimplementasikan Program SPION telah sesuai dengan Peraturan Bupati Sukharjo Nomor 64 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo. Berdasarkan hasil pengamatan langsung ke Kantor DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo yang dilakukan oleh peneliti selama bulan Februari-Maret 2021, fasilitas yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo dalam mengimplementasikan Program SPION , diantaranya yaitu:

1) Fasilitas Fisik

Fasilitas fisik berupa gedung atau kantor DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo sebagai tempat untuk mengimplementasikan Program SPION yang sudah dilengkapi dengan ruang tunggu yang sangat bersih dan nyaman.

2) Fasilitas Peralatan

Pada ruang *Front Office* sudah dilengkapi dengan LCD *touchscreen*, 6 komputer yang sudah dilengkapi dengan Alat Scan Dokumen, dan *free wifi*.

3) Fasilitas pendukung lainnya meliputi SMS *Gateway*, *tracking* izin, dan pendamping layanan berbantuan.

3. Disposisi atau Sikap Pelaksana

Menurut George C. Edward III, disposisi merupakan salah satu faktor yang juga mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan atau program. Hal-hal yang berkaitan dengan variabel disposisi antara lain:

a. Pengangkatan Birokrasi

Disposisi atau sikap pelaksana akan menimbulkan hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan apabila personil tidak melaksanakan kebijakan yang diinginkan oleh level atas. Oleh karena itu memilih atau merekrut personil pelaksana kebijakan haruslah orang yang memiliki dedikasi tinggi sehingga mendukung pelaksanaan kebijakan atau program telah ditetapkan. Dalam implementasi Program SPION di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo tidak ada pengangkatan pegawai secara khusus melainkan hanya melibatkan bidang-bidang yang ada di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo. Bidang yang terlibat yaitu Bidang Pelayanan Perizinan Pekerjaan Umum, Bidang Pelayanan Perizinan Perekonomian, Bidang Pelayanan Perizinan Pariwisata, Sosial dan Budaya, dan Bidang Pengaduan, Data dan Teknologi Informasi. Sikap pelaksana Program SPION dalam mengimplementasikan Program SPION sudah menunjukkan dedikasi tinggi pada kebijakan yang telah ditetapkan yaitu dalam menjalankan Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 27 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 27 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 72 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Elektronik. Hal tersebut ditunjukkan dengan sikap mereka dalam menerima dan melaksanakan tugas-tugas yang sudah ditetapkan dalam mengimplementasikan Program SPION di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo.

b. Insentif

Insentif merupakan tambahan gaji bagi pelaksana kebijakan atau program yang berpengaruh terhadap kinerja pelaksana kebijakan. Tambahan gaji diberikan kepada pelaksana sesuai dengan beban dan tanggungjawabnya dalam pelaksanaan kebijakan atau program. Hal ini dimaksudkan bahwa meskipun Program SPION di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo telah

dilaksanakan secara *online*, namun bagi masyarakat yang merasa kesulitan bisa datang langsung ke kantor DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo dengan menggunakan layanan berbantuan yang akan dipandu oleh petugas pelayanan berbantuan tanpa dipungut biaya apapun (gratis). Maka berdasarkan hal tersebut para pelaksana Program SPION tidak mendapatkan tambahan gaji. Para pelaksana Program SPION hanya memperoleh gaji sesuai dengan aturan PNS.

4. Struktur Birokrasi

Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan melalui koordinasi yang baik. Dua hal yang dapat mengatur kinerja struktur birokrasi ke arah yang lebih baik yaitu dengan melakukan:

a. Standart Operating Procedures (SOP)

SOP adalah serangkaian instruksi kerja tertulis mengenai proses penyelenggaraan administrasi kegiatan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. Dalam implementasi Program SPION di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo berpedoman pada Keputusan Bupati Sukoharjo Nomor 503/549 Tahun 2020 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo. Dalam SOP tersebut telah diuraikan secara jelas tahapan kegiatan dalam menjalankan tugasannya, siapa melakukan apa, dalam waktu tertentu dan keluaran yang dihasilkan. Dalam SOP tersebut juga terlihat siapa saja yang terlibat dalam suatu proses kegiatan.

b. Fragmentasi

Fragmentasi adalah penyebaran tanggung jawab pelaksanaan suatu kebijakan diantara beberapa unit organisasi yang terlalu luas dan tanpa pembagian tugas yang jelas sehingga terjadi *over laping* dan kesulitan koordinasi. Dalam implementasi Program SPION di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo tidak terjadi fragmentasi dalam pelaksanaan Program SPION, karena setiap pelaksana sudah sangat jelas tugas dan fungsinya masing-masing yang menjadi tanggung jawabnya. Dengan demikian tidak ada pekerjaan yang *over laping*, karena sudah dibarkan sesuai dengan teknis pekerjaan masing-masing bidang yang menyelenggarakan pelayanan perizinan, dimana disetiap bidang terdapat Kepala Seksi Pelayanan Kepala Seksi Verifikasi dan Kepala seksi Penerbitan Izin.

Penutup

Berdasarkan hasil pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi Program Sistem Perizinan *Online* (SPION) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sukoharjo sudah berjalan dengan baik. Berdasarkan teori model implementasi menurut George C. Edward III, faktor-faktor yang mendorong implementasi Program SPION di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo dapat dilihat dari tiga variabel yaitu sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat dalam implementasi Program SPION di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo yaitu variabel komunikasi. Faktor penghambat inilah yang menyebabkan masih banyak masyarakat Kabupaten Sukoharjo yang memilih datang langsung ke Kantor DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo untuk meminta bantuan kepada petugas pelayanan berbantuan dalam mengajukan permohonan izin secara *online* melalui Program SPION.

Faktor-faktor yang mendorong implementasi Program SPION di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo dapat dilihat dari tiga variabel yaitu:

1. Sumber Daya

Variabel sumber daya meliputi aspek staff, informasi, wewenang, dan fasilitas telah menunjang dalam implementasi Program SPION di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel sumber daya menjadi faktor pendorong dalam implementasi Program SPION di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo.

2. Disposisi

Variabel disposisi atau sikap pelaksana Program SPION dalam mengimplementasikan Program SPION sudah menunjukkan dedikasi tinggi pada kebijakan yang telah ditetapkan. Hal tersebut ditunjukkan dengan sikap mereka dalam menerima dan melaksanakan tugas-tugas yang sudah ditetapkan dalam mengimplementasikan Program SPION di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo, meskipun mereka tidak menerima insentif khusus karena dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan melalui Program SPION tidak dipungut biaya (gratis). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel disposisi menjadi faktor pendorong dalam implementasi Program SPION di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo.

3. Struktur Birokrasi

Variabel struktur birokrasi ditunjukkan pada DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo dalam mengatur kinerja struktur birokrasi ke arah yang lebih baik berpedoman pada Keputusan Bupati Sukoharjo Nomor 503/549 Tahun 2020 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo. Selain itu juga tidak terjadi fragmentasi dalam pelaksanaan Program SPION, karena setiap pelaksana Program SPION sudah sangat jelas tugas dan fungsinya

masing-masing yang menjadi tanggung jawabnya sehingga tidak ada pekerjaan yang *over laping*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel struktur birokrasi menjadi faktor pendorong dalam implementasi Program SPION di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo.

Sedangkan yang menjadi faktor penghambat dalam implementasi Program SPION di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo yaitu pada variabel Komunikasi dimana dalam kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo kepada masyarakat Kabupaten Sukoharjo masih memiliki kendala, seperti terbatasnya masyarakat yang diundang yaitu hanya 50 orang sehingga belum menjangkau seluruh elemen masyarakat, terbatasnya anggaran untuk kegiatan sosialisasi tersebut, dan sekarang ini masyarakat sudah jarang yang memiliki dan mendengarkan radio.

Faktor komunikasi menjadi faktor penghambat dalam implementasi Program SPION di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo, maka diakhir penelitian ini peneliti memberikan saran untuk perbaikan yaitu sosialisasi akan lebih efektif apabila melibatkan Lurah, RW, dan RT di Kabupaten Sukoharjo yang nantinya akan menjadi kepanjangan tangan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo dalam mensosialisasikan Program SPION kepada masyarakat di Kabupaten Sukoharjo sehingga lebih bisa menjangkau seluruh elemen masyarakat.

Referensi

- A. G Subarsono, 2005. *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Agustinus, Leo. 2006. *Politik dan Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI.
- Akib, Haedar. 2010. Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa, Bagaimana. *Jurnal Administrasi Publik*, 1.1
- Arya, F. 2018. *AJEP: Strategi Inovasi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman dalam Pelayanan Publik*. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 3, 239-249
- Bertor, J., Tomasz, J., & Elsa, E. 2016. *Universal and Contextualized Public Service: Digital Public Service Innovation Framework*. *Journal of Government Information Quarterly*, 33, 211-222
- Bilyastuti. 2019. *Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo dengan SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu)*. Paper. *Administrasi Negara Universitas Merdeka Ponorogo*. 9(1), 1-8
- Effendi, Leond Irawansah. 2016. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Palu Barat Kota Palu*. *Jurnal Katalogis*. 4 (11), 184-193
- Hermawan. 2020. *Online Single Submission (OSS) System: Is it a Licensing Services Breakthrough in the Local Government?*. 1 (11), 317-331

- Humas MenPanRB. "Delapan Inovasi Pelayanan Publik akan Direplikasi secara Nasional". 02 Oktober 2019:21:19 WIB. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/delapan-inovasi-pelayanan-publik-akan-direplikasi-secara-nasional>
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government.
- Kadji, Yulianto. 2015. *Formulasi dan Implementasi Kebijakan Publik, Kepemimpinan dan Perilaku Birokrasi dalam Fakta Realitas*. Gorontalo: UNG Press Gorontalo
- M, Aje. "Jateng Borong 22 Penghargaan Awarding Top 99 Inovasi Pelayanan Publik". 19 Juli 2019:22:12 WIB <https://jatengtoday.com/jateng-borong-22-penghargaan-awarding-top-9> (Sinaga, 2018)9-inovasi-pelayanan-publik-24696
- Nasaruddin. 2018. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sigi*. Jurnal Katalogis, 6(4), 127-134
- Ombudsman RI. 2019. *Laporan Tahunan : Untuk Pelayanan Publik yang Lebih Adil dan Pasti*.
- Perdana. Realisasi Perizinan via *Online* di Sukoharjo. 06 Juni 2019:19.45 WIB <https://radarsolo.jawapos.com/read/2019/06/06/139821/realisasi-perizinan-via-Online-di-sukoharjo>
- Putra, Erlano. Perizinan Zaman Now, Semua Dibuat *Online*. 04 Januari 2018:21:22 <https://sukoharjonews.com/perizinan-zaman-now-semua-dibuat-Online/>
- Sinaga, Kariaman. 2018. *Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Terpadu Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan*. Jurnal Publik Reform UNDHAR MEDAN. 4(4), 1-12
- Situmorang, C.H. 2016. *Kebijakan Publik (Teori Analisis, Implementasi dan Evaluasi Kebijakan)*. Depok: Social Society Development Institute.
- Tachjan. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: Asosiasi Ilmu Politik Indonesia (AIPI) Bandung-Puslit KP2W Lembaga Penelitian Unpad <http://www.spion.sukoharjokab.go.id>