

## EFEKTIVITAS PROGRAM SPION (STUDI PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SUKOHARJO)

**Is Hadri Utomo, Adhistry Septianda Karya Putri**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret  
*e-mail*: ishadri@staff.uns.ac.id  
adhistryseptianda@student.uns.ac.id

### **Abstak**

Program SPION (Sistem Perizinan Online) merupakan aplikasi perizinan online yang dikelola DPMPSTSP Kabupaten Sukoharjo dan bertujuan untuk memudahkan pelayanan perizinan bagi masyarakat di Kabupaten Sukoharjo. Namun, masyarakat belum sepenuhnya dapat menggunakan SPION dan ada ketidakpuasan terhadap kecepatan waktu pelayanan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dan bertujuan mengukur efektivitas program SPION dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan dokumentasi. Teori yang digunakan yakni teori Efektivitas Program dari Sutrisno (2007), mencakup pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, pencapaian tujuan, dan perubahan nyata. Informan dipilih menggunakan *purposive sampling*. Data dianalisis menggunakan model analisis Miles dan Huberman dan uji validitas adalah triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan program SPION efektif dalam aspek tepat sasaran, pencapaian tujuan, dan perubahan nyata. Aspek pemahaman program belum efektif dikarenakan sosialisasi program SPION belum menjangkau seluruh masyarakat. Aspek tepat waktu juga belum efektif dikarenakan: a) waktu tunggu penerbitan rekomendasi; b) penolakan berkas persyaratan; dan c) kurang optimalnya sumber daya manusia pengelola. **Kata Kunci:** efektivitas, program, perizinan, SPION

### **Abstract**

The SPION (Online Licensing System) program is an online licensing application managed by DPMPSTSP Sukoharjo Regency and aims to facilitate licensing services for the community in Sukoharjo Regency. However, people are not yet fully able to use SPION, and there is dissatisfaction with the speed of service. This research is qualitative descriptive research and aims to measure the effectiveness of the SPION program using data collection techniques in the form of interviews and documentation. The theory used is the Program Effectiveness Theory from Sutrisno (2007), including program understanding, right on target, on time, goal achievement, and real change. Informants were selected using purposive sampling. Data were analyzed using the Miles and Huberman analysis model, and the validity test was source triangulation. The research results show that the SPION program is effective in the aspects of being right on target, achieving goals, and achieving real change. The understanding aspect of the program has not been effective because the socialization of the SPION program has not reached the entire community. The timely aspect is also not effective due to: a) waiting time for the issuance of recommendations; b) rejection of requirements documents; and c) less than optimal management of human resources.

**Keywords:** effectiveness, program, licensing, SPION

## Pendahuluan

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sangat dirasakan oleh masyarakat ketika masa pandemi Covid-19. Aktivitas masyarakat sangat dibatasi untuk mencegah penyebaran wabah, sehingga banyak aktivitas yang dilakukan secara online atau daring. Dampak Covid-19 juga turut dirasakan dalam pelayanan publik. Dengan dibatasinya aktivitas masyarakat mengharuskan pemerintah untuk lebih berinovasi dalam pelayanan publik berbasis online. Covid-19 cukup efektif untuk mendorong percepatan inovasi pada layanan publik (Dharma & Kasim, 2021). Ditambah lagi, tantangan utama yang dihadapi oleh birokrasi pemerintah adalah kemampuan melaksanakan kegiatan secara efisien dan efektif (Cordella & Tempini, 2015). Oleh karena itu, masyarakat semakin membutuhkan sistem pelayanan publik yang beroperasi menggunakan internet atau sering disebut dengan *electronic government*. *Electronic government* atau Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mengacu pada teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan dalam menjalankan roda pemerintahan untuk memberikan jasa layanan kepada pegawai negeri, dunia usaha, masyarakat, dan pihak lainnya.

Terdapat satu jenis layanan yang sangat diperlukan oleh mayoritas masyarakat Indonesia, yaitu layanan perizinan. Pelayanan perizinan merupakan mekanisme memberikan persetujuan atau izin kepada perorangan dan/atau perusahaan sebagai bentuk legalitas awal dalam menjalankan kegiatan berusaha dan/atau kegiatan non berusaha yang berpedoman pada peraturan yang berlaku. Pemberian izin kepada perorangan dan/atau perusahaan tersebut merupakan bentuk kepastian dan perlindungan hukum dari pemerintah. Pelaksanaan pelayanan perizinan di Indonesia diwenangkan kepada daerah masing-masing melalui organisasi perangkat daerah terkait, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang mengatur tentang Pemerintah Daerah serta Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 mengenai Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota sebagai salah satu komponen dari urusan kewenangan daerah masing-masing. Salah satunya di Kabupaten Sukoharjo, unit pelaksana pelayanan perizinan adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo.

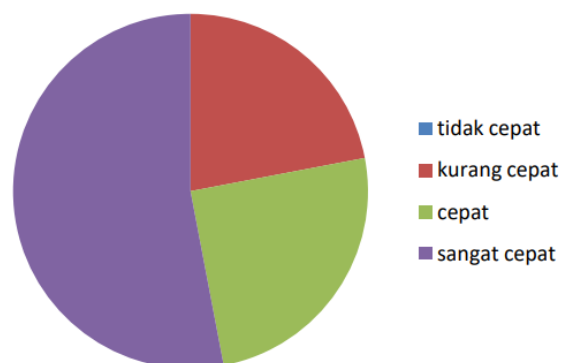
Dalam Pasal 4 Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 30 Tahun 2022 mengenai Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo, disebutkan mengenai jenis pelayanan publik yang menjadi tanggung jawab Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo yang meliputi 3 macam perizinan, yaitu izin berusaha, izin non berusaha, serta non perizinan. Atas dasar tuntutan pelayanan publik yang cepat dan terbuka, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo berinovasi dalam konteks *electronic government* dengan

meluncurkan aplikasi berbasis website dan mobile yang berisi informasi dan pelayanan perizinan secara online bernama SPION (Sistem Perizinan Online) yang sudah dijalankan terhitung sejak tanggal 1 Januari 2019.

Dalam implementasi program SPION, masih terdapat beberapa kekurangan. Salah satunya berupa masyarakat yang masih belum sepenuhnya memahami mekanisme menjalankan program SPION itu sendiri. Sebagaimana tercantum dalam pemetaan permasalahan pelayanan pada Perubahan RENSTRA Tahun 2021-2026 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo. Dengan masalah pokok berupa kualitas pelayanan perizinan yang belum optimal, dimana poin 3 menyebutkan mengenai kurangnya pemahaman masyarakat terhadap mekanisme dan tata cara pelayanan perizinan. Hal tersebut menjadi bukti nyata bahwa pengguna layanan belum dapat menggunakan program SPION sepenuhnya.

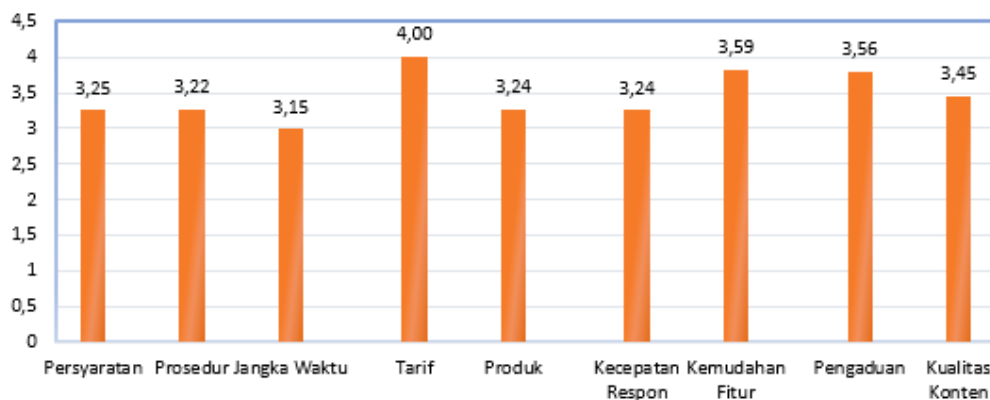
Kecepatan waktu dalam implementasi *electronic government* merupakan satu aspek yang sangat krusial sebagaimana diatur dalam pelayanan publik. Dimana salah satu prinsipnya adalah kejelasan waktu yang menjamin implemetnasi pelayanan akan diselesaikan dalam jangka waktu sesuai dengan yang ditetapkan sebelumnya. Berdasarkan pada hasil survei kepuasan masyarakat pada periode Januari-Juni tahun 2022, ditemukan sebanyak 22% pengguna layanan perizinan yang menyatakan bahwa kesesuaian jangka waktu pelayanan masih kurang sesuai dengan yang diinformasikan. Meskipun indeks kepuasan masyarakat secara keseluruhan mencapai 85,45 dengan mutu pelayanan yang memiliki kategori B. Namun kecepatan waktu pelayanan menjadi unsur dengan nilai terendah di antara unsur-unsur yang lain.

Gambar 1. Persentase Kecepatan Waktu Pelayanan Pada Survei Kepuasan Masyarakat Periode Januari-Juni Tahun 2022 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo



Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo, diambil dari <https://dpmptsp.sukoharjokab.go.id/>

Kemudian data pada survei kepuasan masyarakat DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo pada periode Januari-Juni tahun 2023, unsur kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan masih menjadi unsur layanan dengan nilai paling rendah di antara unsur-unsur layanan yang lain dengan nilai sebesar 3,15. Meskipun pada periode ini, indeks kepuasan masyarakat secara keseluruhan meningkat menjadi 85,28 dengan mutu pelayanan berkategori B. Hasil survei kepuasan masyarakat tersebut menggambarkan bahwa masih terdapat pengguna layanan yang kurang puas dengan jangka waktu pelayanan yang diberikan DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo.



Gambar 2. Sembilan Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat pada Survei Kepuasan Masyarakat Periode Januari-Juni Tahun 2023 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo

Efektivitas secara sederhana adalah keadaan dimana terjadi suatu efek atau akibat yang diinginkan. Efektivitas program dapat diukur dengan melihat apakah program tersebut dapat mencapai tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Melalui penerapan aplikasi SPION, diharapkan pelayanan perizinan di Kabupaten Sukoharjo menjadi lebih cepat, efektif, dan transparan. Penelitian ini mengukur efektivitas program SPION berdasarkan 5 kriteria pengukuran tingkat efektivitas program menurut (Sutrisno, 2007) yang meliputi: 1) pemahaman program; 2) tepat sasaran; 3) tepat waktu; 4) tercapainya tujuan; 5) perubahan nyata.

## Metode

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo. Penelitian kualitatif merupakan satu teknik penelitian yang dilakukan pada kondisi objek alamiah, dan peneliti adalah alat utama dalam penelitian (Sugiyono, 2016). Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan keadaan sosial yang diteliti secara lebih luas dan

komprehensif (Sugiyono, 2015). Penelitian deskriptif kualitatif menghasilkan penjabaran yang lebih komprehensif mengenai ucapan, tulisan, dan perilaku dapat diperhatikan secara fisik dari narasumber atau informan penelitian. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi. Dalam memilih informan peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan informan sebagai berikut: Koordinator Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Penata Perizinan Ahli Muda, Staf Pelaksana Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Petugas Front Office, dan beberapa pengguna layanan SPION. Analisis data pada penelitian ini menggunakan model analisis Miles & Huberman yang terdiri dari 3 (tiga) alur, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (Miles & Huberman, 1992).

### **Hasil dan Pembahasan**

Untuk melihat efektivitas program SPION (Sistem Perizinan Online) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo dapat dilihat dari 5 (lima) kriteria efektivitas program menurut Sutrisno (2007) yang meliputi pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata:

#### 1) Pemahaman program

Aspek pemahaman program digunakan untuk mengukur tingkat pemahaman atau interpretasi pengguna layanan mengenai program SPION (Sistem Perizinan Online). DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo telah melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan pemahaman masyarakat atau pengguna layanan mengenai program SPION. Upaya-upaya tersebut dilakukan dengan metode 1 arah dan juga 2 arah. Dalam meningkatkan pemahaman program SPION melalui metode 1 arah, disediakan buku panduan dan video panduan penggunaan program SPION di website SPION. Kemudian untuk metode 2 arah menggunakan sosialisasi dan konsultasi. Bentuk sosialisasi yang lebih sering digunakan oleh DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo adalah sosialisasi online dikarenakan perkembangan teknologi yang semakin pesat dan internet yang semakin mudah dijangkau oleh masyarakat. Sosialisasi online tersebut mayoritas berbentuk Podcast dengan tema “DPMPTSP Menyambut” yang diunggah di kanal Youtube resmi milik DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo. Untuk podcast sosialisasi online yang berfokus pada program SPION baru dilakukan sebanyak 2 kali, selebihnya berfokus pada sistem perizinan berusaha OSS RBA. Kemudian sosialisasi yang dilakukan secara offline, pihak dinas mengakui bahwa masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya karena berkaitan dengan anggaran dan pengumpulan audiens. Sedangkan untuk upaya konsultasi dilakukan secara formal dan informal. Secara formal, masyarakat

dapat mendatangi Front Office DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo dan dilayani langsung oleh petugas. Kemudian konsultasi secara informal dilakukan dengan mekanisme tanya jawab pada saat pelayanan jemput bola maupun layanan di Front Office. Beberapa masyarakat yang diwawancara menyatakan bahwa mereka belum mengetahui terkait sosialisasi online yang ada di sosial media dan masih merasa kebingungan ketika mengakses program SPION. Kemudian masyarakat juga menyatakan bahwa masih perlu mendatangi kantor Front Office DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo untuk meminta petunjuk pengajuan izin melalui SPION. Kajian mengenai aspek pemahaman program dan hasil diatas yang didasarkan pada hasil wawancara dengan beberapa narasumber menunjukkan bahwa program SPION milik DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo belum efektif dalam aspek pemahaman program dimana masyarakat belum sepenuhnya memahami dan mengetahui mekanisme pengajuan izin melalui program SPION dikarenakan sosialisasi program SPION yang belum menjangkau seluruh masyarakat Kabupaten Sukoharjo.

2) Tepat sasaran

Aspek tepat sasaran digunakan untuk melihat sejauh mana DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo berhasil merealisasikan sasaran yang ingin dicapai melalui program SPION. Program SPION bertujuan untuk memudahkan layanan perizinan bagi masyarakat yang membutuhkan jenis perizinan non berusaha di Kabupaten Sukoharjo. SPION menjadikan layanan perizinan menjadi lebih mudah karena sudah sistematis menggunakan sistem online yang lebih fleksibel dan dapat diakses kapan saja, sehingga tidak perlu menunggu jam operasional kantor. Program SPION menyasar pada masyarakat Kabupaten Sukoharjo yang membutuhkan izin non berusaha dan non perizinan. Dimana masyarakat luar Kabupaten Sukoharjo juga bisa mengajukan izin lewat SPION apabila bekerja dan/atau melakukan aktivitas yang membutuhkan izin di lingkup Kabupaten Sukoharjo. Adapun jenis perizinan yang diproses melalui program SPION adalah jenis perizinan non berusaha yang tidak difasilitasi sistem perizinan berusaha milik pemerintah pusat, yakni OSS RBA. Sehingga program SPION sudah tepat sasaran karena sudah menjangkau perizinan yang tidak ada di sistem OSS RBA milik pemerintah pusat. Kemudian DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo terus melakukan pengembangan program SPION melalui ditambahkannya izin-izin baru mengikuti regulasi yang disesuaikan dengan pemerintah pusat agar dapat mengakomodir jenis perizinan yang dibutuhkan masyarakat. Kajian mengenai aspek tepat sasaran dan hasil diatas yang didasarkan pada hasil wawancara dengan beberapa narasumber menunjukkan bahwa program SPION milik DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo sudah efektif dalam aspek tepat sasaran dimana program SPION memudahkan layanan perizinan non berusaha di Kabupaten Sukoharjo, baik dari sisi

masyarakat maupun dari instansi yang mengurus dan mengelola layanan perizinan. Selain itu, program SPION sudah tepat sasaran karena menyoar pada masyarakat yang membutuhkan izin non berusaha di lingkup Kabupaten Sukoharjo.

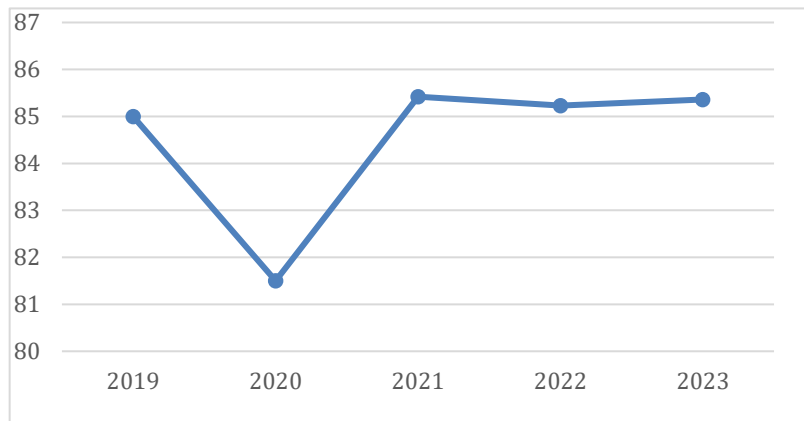
3) Tepat waktu

Dalam program SPION, jangka waktu pelayanan sudah diatur dalam Standar Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo. Dalam standar pelayanan tersebut, dijelaskan bahwa semua jenis izin yang diproses melalui program SPION hanya membutuhkan jangka waktu penyelesaian maksimal 5 hari kerja dan sudah termasuk jangka waktu di dinas teknis terkait. Ketidaksesuaian antara jangka waktu pelayanan yang ditentukan dan realita yang terjadi di lapangan dikarenakan mayoritas jenis izin yang diproses melalui program SPION masih membutuhkan rekomendasi teknis dari dinas teknis yang berkaitan. Namun apabila penerbitan rekomendasi ditolak oleh dinas teknis, maka pemohon harus mengulang pengajuan izin dari awal. Pengerjaan rekomendasi di dinas teknis juga tidak dapat dipastikan waktunya dikarenakan beberapa faktor, misalnya berkas masuk ke dinas teknis sudah di luar jam kerja dan kegiatan-kegiatan internal dari dinas teknis yang dapat menjadikan pengerjaan rekomendasi menjadi lebih lama. Pemrosesan izin juga dapat terkendala apabila format file yang diunggah pemohon tidak sesuai dengan format yang sudah disediakan. Dalam hal ini, pemohon harus mengunggah ulang file persyaratan dan/atau file pendukung izin yang diajukan melalui SPION. Untuk jenis izin yang tidak membutuhkan rekomendasi dinas teknis, pihak DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo selalu mengusahakan agar jangka waktu pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan. Faktor lain yang mempengaruhi ketepatan waktu dalam pelayanan izin melalui program SPION adalah kurang optimalnya sumber daya manusia yang menangani dan mengelola program SPION dimana jumlah pelaksana yang menangani pelayanan izin hanya berjumlah 6 (enam) orang dan setiap personilnya juga melaksanakan tugas pelayanan untuk jenis izin yang lainnya juga. Kajian mengenai aspek tepat waktu dan hasil diatas yang didasarkan pada hasil wawancara dengan beberapa narasumber menunjukkan bahwa program SPION milik DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo belum efektif dalam aspek tepat waktu dikarenakan 3 (tiga) faktor, yakni: a) waktu tunggu penerbitan rekomendasi dari dinas teknis; b) penolakan berkas persyaratan yang menyebabkan pemohon mengulang pengajuan izin dari awal: dan c) kurang optimalnya sumber daya manusia yang mengelola program SPION.

4) Tercapainya tujuan

Aspek tercapainya tujuan digunakan untuk mengetahui ketercapaian tujuan dalam pelaksanaan program Sistem Perizinan Online (SPION) berdasarkan

hasil program SPION dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo dalam mengukur ketercapaian tujuan dari program SPION berdasarkan pada Survei Kepuasan Masyarakat atau SKM. Survei Kepuasan Masyarakat milik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo didasarkan pada layanan perizinan daerah, yakni program SPION.



Gambar 3. Tren Nilai SKM DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo 2019-2023

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo

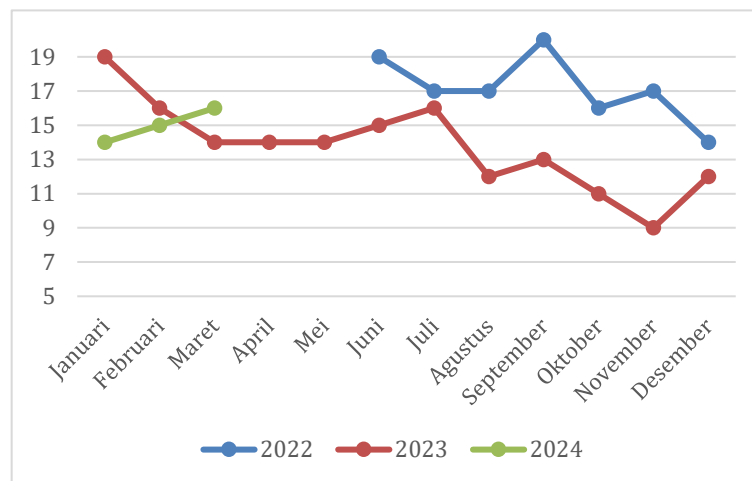
Berdasarkan gambar 3, ditemukan bahwa kepuasan masyarakat dalam layanan perizinan SPION di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo dapat dikatakan baik dengan nilai yang cukup memuaskan. Meskipun grafik SKM tersebut menunjukkan hasil yang cenderung fluktuatif, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo tetap konsisten dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat Kabupaten Sukoharjo. Kemudian tujuan lain adanya program SPION diharapkan dapat meminimalisir dan bahkan menghilangkan penggunaan jasa pihak ketiga dalam pengurusan izin di Kabupaten Sukoharjo. Tujuan mencegah adanya penggunaan jasa pihak ketiga tersebut sudah dicapai oleh DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo. Dimana strategi yang digunakan adalah penggunaan Nomor Induk Kependudukan (NIK) pemohon perizinan untuk mengakses program SPION. Hal tersebut akan dapat mencegah keberadaan calo dikarenakan pemohon harus menggunakan NIK masing-masing untuk mengajukan perizinan. Kemudian setiap tahun dilakukan evaluasi program SPION dalam bentuk review untuk mencari kekurangan dan tindak lanjut perbaikan. Review tersebut juga berkaitan dengan tren perizinan di Kabupaten Sukoharjo. Kajian mengenai aspek tercapainya tujuan dan hasil diatas yang didasarkan pada hasil wawancara dengan beberapa narasumber menunjukkan bahwa program SPION milik DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo sudah efektif dalam aspek tercapainya tujuan dikarenakan tujuan program SPION yang berupa meningkatnya kepuasan



masyarakat dalam pengurusan perizinan dan mencegah adanya penggunaan pihak ketiga dalam pengurusan perizinan di Kabupaten Sukoharjo sudah tercapai. Sebagaimana nilai SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo yang selalu berada di kategori mutu pelayanan yang baik sepanjang berjalannya program SPION dari tahun 2019 hingga saat ini.

5) Perubahan nyata

Aspek perubahan nyata digunakan untuk mengetahui sejauh mana program Sistem Perizinan Online (SPION) berdampak bagi masyarakat dan bagi pihak dinas dalam pelayanan perizinan secara online di Kabupaten Sukoharjo. perubahan yang paling terlihat semenjak direalisasikan program SPION di Kabupaten Sukoharjo adalah jumlah kunjungan pemohon yang mendatangi kantor semakin berkurang.



Gambar 4. Rata-Rata Pengunjung Harian Front Office DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo

Sumber: Data Diolah Peneliti

Sebagaimana terlihat pada gambar 4, jumlah pengunjung harian yang mendatangi kantor Front Office DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo yang semakin berkurang. Hal tersebut dikarenakan digitalisasi layanan perizinan menggunakan program SPION yang memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan perizinan kapan saja dan dimana saja.

Perubahan lain yang terlihat dari adanya program SPION adalah penyediaan informasi perizinan dalam bentuk website. Informasi yang disediakan di SPION tersebut termasuk persyaratan yang dibutuhkan untuk mengajukan perizinan. Persyaratan yang diperlukan bervariasi, tergantung pada jenis izin yang diajukan. Perubahan lain yang dirasakan sistem yang sudah terintegrasi. Terintegrasi yang dimaksud adalah pelayanan satu pintu yang tidak mengharuskan masyarakat dan/ atau pemohon untuk berpindah-pindah ke

dinas lain untuk mencari rekomendasi dikarenakan semua sudah dilakukan secara elektronik melalui sistem.

Adapun perubahan lain adalah efisiensi dari transisi berkas manual menjadi berkas elektronik. Berkas dalam bentuk softfile lebih simpel dan efektif daripada berkas manual yang dikumpulkan di gudang berkas. Penggunaan berkas elektronik dapat membuat dinas teknis menjadi lebih tertata dalam membuat rekomendasi perizinan. Sehingga apabila terjadi kasus kehilangan berkas, maka dari pihak dinas tidak perlu mencari berkas secara fisik atau meminta pemohon untuk mengunggah ulang berkas tersebut, melainkan hanya perlu dilakukan pengecekan lewat sistem saja. Hal lain yang cukup berdampak signifikan adalah penggunaan tanda tangan elektronik kepala dinas. Dalam penggunaan tanda tangan elektronik, maka proses penerbitan izin akan menjadi lebih cepat. Hal tersebut dikarenakan tidak perlu menunggu kepala dinas ketika sedang berada di luar kantor atau ketika perjalanan dinas.

Perubahan lain yang sangat terlihat adalah dari biaya yang dikeluarkan oleh pemohon untuk mengurus perizinan. Secara teknis, ketika perizinan masih diproses secara offline, pemohon mengeluarkan biaya untuk keperluan cetak berkas persyaratan dan transportasi. Namun, dengan sistem perizinan yang sudah online menggunakan SPION, pemohon menjadi lebih hemat karena tidak perlu mengeluarkan biaya untuk mencetak berkas perizinan. Untuk biaya transportasi juga lebih hemat karena pemohon tidak perlu mendatangi kantor DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo. Kajian mengenai aspek perubahan nyata dan hasil diatas yang didasarkan pada hasil wawancara dengan beberapa narasumber menunjukkan bahwa program SPION milik DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo sudah efektif dalam aspek perubahan nyata dikarenakan program SPION berdampak positif bagi masyarakat dalam 2 aspek, yaitu: a) efisiensi waktu dalam konteks antrian pelayanan perizinan; b) efisiensi biaya dikarenakan digitalisasi layanan. Kemudian program SPION berdampak positif bagi DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo dalam hal efisiensi dokumen. Hal tersebut dikarenakan peralihan dokumen cetak menjadi dokumen digital yang sudah terintegrasi dengan program SPION serta tanda tangan Kepala Dinas yang sudah menjadi tanda tangan elektronik lebih memudahkan dalam pelayanan.

## **Penutup**

Berdasarkan hasil penelitian tentang efektivitas program Sistem Perizinan Online (SPION) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo, peneliti menyimpulkan bahwa pelaksanaan program SPION (Sistem Perizinan Online) ini sudah cukup efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil analisis yang dilakukan peneliti sebagai berikut: Dari 5 aspek yang diteliti, 3

aspek dapat dikatakan cenderung efektif yakni pada aspek tepat sasaran, aspek tercapainya tujuan, dan aspek perubahan nyata. Pada aspek pemahaman program dikatakan cenderung belum efektif dilihat dari sosialisasi program SPION yang belum dapat menjangkau seluruh masyarakat Kabupaten Sukoharjo. Sedangkan pada aspek tepat waktu dikatakan cenderung belum efektif dilihat dari waktu tunggu penerbitan rekomendasi, penolakan berkas persyaratan, dan kurang optimalnya sumber daya manusia pengelola.

Peneliti memiliki beberapa saran dan masukan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo terkait layanan perizinan digital SPION (Sistem Perizinan Online) agar dapat berjalan secara lebih optimal, sebagai berikut:

1. Upaya pengenalan dan peningkatan pemahaman masyarakat mengenai program SPION (Sistem Perizinan Online) perlu ditingkatkan secara menyeluruh oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo. Upaya tersebut dapat dilakukan dengan menambah dan memperluas jangkauan sosialisasi mengenai program SPION (Sistem Perizinan Online).
2. Dalam mencegah dan meminimalisir ketidaksesuaian antara jangka waktu pelayanan yang sudah ditetapkan dengan kenyataan yang terjadi, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo dapat berkoordinasi sesegera mungkin dengan dinas teknis apabila terdapat kendala dalam penerbitan rekomendasi teknis.
3. Penelitian ini belum mengkaji kendala dan hambatan pada implementasi program Sistem Perizinan Online (SPION) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo, sehingga diharapkan dapat dikaji pada masa yang akan datang.

## **Referensi**

- Cordella, A. & Tempini, N., 2015. E-government and Organizational Change: Reappraising The Role of ICT and Bureaucracy in Public Service Delivery. *Government Information Quarterly*, pp. 279-286.
- Dharma, A. A. S. & Kasim, A., 2021. Infodemi Covid-19 dalam Perspektif Open Government: Sebuah Tinjauan Literatur. *JIP: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, pp. 105-125.
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo. Diakses dari <https://dpmpstp.sukoharjokab.go.id/>
- Miles & Huberman, 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia.

Moleong, L. J., 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 30 Tahun 2022 mengenai Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo

Sistem Perizinan Online (SPION). Diakses dari <http://spion.sukoharjokab.go.id/>

Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sutrisno, E., 2007. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.