

**IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN PERIZINAN *ONLINE*  
IZIN PENGGUNAAN DAN PEMANFAATAN TANAH USAHA  
DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU  
KABUPATEN SLEMAN**

**Anita Marela Puspita Sugiyanto<sup>1</sup>, RR. E. Anggraeni Eksi Wahyuni<sup>2</sup>**

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) "AAN" Yogyakarta

Email: <sup>1</sup>[nithapuspita266@gmail.com](mailto:nithapuspita266@gmail.com), <sup>2</sup>[elisabethanggi82@gmail.com](mailto:elisabethanggi82@gmail.com)

***Abstract***

*This research is motivated by the demands for improving licensing services through the creation of good and clean governance which is then developed through a technology-based service system or often known as e-government. One of the application innovations to improve technology-based public services is the Sleman Online Licensing System (SINOM). The SINOM application is an innovative application that was created and developed for the process of providing online licensing services in the midst of the Covid-19 Pandemic, especially Business Land Use and Utilization Permits (IPPT) by the Sleman Regency Integrated Investment and Licensing Services Office (DPMPT). Business IPPT is the legality or granting of permits for a business that is given as a basis for using and/or utilizing land for carrying out business activities and for residential houses. This study aims to: (1) Find out how the implementation of information technology-based licensing is carried out, especially in IPPT Business licensing in the DPMPT of Sleman Regency. (2) Knowing what are the supporting factors and inhibiting factors in the implementation of information technology-based licensing for IPPT Business licensing in the DPMPT of Sleman Regency. This type of research is descriptive research using a qualitative research approach. Informants were determined by purposive sampling. Then data collection techniques with interviews, observation, literature study, and documentation. This study uses George Edward III's implementation theory with four indicators which include: (1) Communication; (2) Resources; (3) Disposition; and (4) Bureaucratic Structure.*

**Keywords:** *Implementation, Online Services, Licensing Services.*

## Latar Belakang

Sejak adanya gerakan reformasi tahun 1998, paradigma yang berkembang pada administrasi publik adalah tuntutan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya. Dari banyaknya tuntutan yang ada, satu diantaranya adalah peningkatan pelayanan publik melalui penciptaan tata pemerintahan yang baik (*good governance*) dan bersih yang kemudian dikembangkan melalui sistem pelayanan berbasis teknologi atau sering dikenal sebagai *e-government*.

Seiring dengan perkembangan zaman, perkembangan teknologi informasi turut mengalami kemajuan yang cukup pesat. Teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan menjadi lebih cepat, transparan sehingga pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien. Untuk memanfaatkan teknologi informasi yang ada, Kabupaten Sleman melalui dinas-dinas terkait membuat suatu inovasi melalui kebijakan *Smart City* Kabupaten Sleman. Kebijakan ini dimulai sejak ada Peraturan Bupati Nomor 1.1 Tahun 2018 tentang *Masterplan* Pengembangan *Smart city* Kabupaten Sleman. Dalam peraturan tersebut disebutkan bahwa Sleman *Smart Regency* adalah Kabupaten Sleman yang cerdas dalam pengembangan dan pengelolaan berbagai sumber daya (alam, manusia, waktu, dan lainnya) untuk digunakan secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sehingga dapat memaksimalkan pelayanan publik serta mendukung pembangunan yang berkelanjutan.

Tuntutan pelayanan secara *online* terus ada hingga puncaknya saat kondisi pandemi Covid-19 meluas hingga ke Kabupaten Sleman. Pada saat pandemi Covid-19, pemerintah harus lebih mengoptimalkan pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi. Keterbatasan ruang gerak karena mengikuti protokol kesehatan, masyarakat tetap diberikan haknya sebagai warga negara untuk dilayani melalui layanan elektronik. Transformasi model pelayanan manual yang ditandai dengan pelayanan tatap muka ke elektronik terus mengalami pelonjakan yang signifikan di masa pandemi Covid-19.

Berbagai aplikasi teknologi dioptimalkan fungsinya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Melalui instruksi yang diberikan agar meminimalisir pelayanan secara *offline* membuat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (DPMPPT) Kabupaten Sleman berinisiatif untuk membuat sistem pelayanan *online* yaitu Sistem Perizinan *Online* Sleman (SINOM). Jenis permohonan perizinan yang sering diakses oleh masyarakat melalui aplikasi Sistem Perizinan Online Sleman (SINOM) salah satunya adalah pelayanan Izin Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah (IPPT) Usaha.

IPPT merupakan izin yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada instansi pemerintah, lembaga, badan usaha dan perseorangan atas penggunaan tanah dalam rangka izin pemanfaatan ruang yang sesuai dengan Rencana Tata Ruang Wilayah. IPPT merupakan dasar untuk permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), permohonan dokumen lingkungan, dan proses izin lainnya yang berkaitan dengan tata ruang pemanfaatan tanah. IPPT dapat dibagi menjadi dua yaitu IPPT Usaha dan IPPT Non Usaha. DPMPPT Kabupaten Sleman memiliki pelayanan perizinan sebanyak 22 jenis pelayanan, terinci dalam tabel berikut:

**Tabel 1**  
**Jenis-jenis Perizinan di DPMPPT Kabupaten Sleman**

No	Jenis Izin
1.	Izin Prinsip
2.	Izin Lokasi
3.	IPPT Usaha
4.	IPPT Non Usaha
5.	Formulir Izin Siteplan
6.	Formulir IMB Dispensasi
7.	Formulir Izin Bangunan Gedung (IMB)
8.	Formulir Izin Menara
9.	Formulir Legalisir IMB
10.	Formulir Duplikat IMB
11.	Formulir Izin Alat Kesehatan
12.	Formulir Mikro Obat Tradisional
13.	Formulir Apotek
14.	Formulir Izin Klinik
15.	Formulir Izin Optik
16.	Formulir Izin Toko Obat
17.	Formulir Izin Pemandokan
18.	Formulir Surat Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol (SIUPMB)
19.	Formulir Izin Usaha Toko Swalayan (IUTS)
20.	Formulir Izin Tanda Daftar Gudang (TDG)
21.	Formulir Pemenuhan Komitmen
22.	Formulir Surat Keterangan Penelitian

Sumber: <https://dmppt.slemankab.go.id/perizinan/> (diakses pada 4 Maret 2021 pukul 19.36 WIB)

Permasalahan muncul dari masyarakat pengguna layanan, kesiapan masyarakat terkait perizinan *online*. Pemanfaatan teknologi mengharuskan masyarakat selaku pemohon untuk

dapat memahami penggunaan teknologi, seperti pemanfaatan *email* dan *handphone*. Masih banyak warga masyarakat yang awam atau tidak mengerti cara penggunaan *email*, sedangkan pendaftaran perizinan dan bukti berkas yang sudah di-*verifikasi* akan langsung dikirimkan ke *email* pemohon. Selain itu, banyak warga masyarakat yang tidak memahami cara meng-*convert file word* ke *pdf* sehingga sering terjadinya salah *upload* file.

DPMPT Kabupaten Sleman menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk mengukur sejauhmana pelayanan perizinan *online* dapat berjalan. Nilai rata-rata IKM DPMPT pada tahun 2019, ketika pelayanan masih menggunakan metode tatap muka atau *offline* adalah 85,51.

**Tabel 2**

**Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap DPMPT Tahun 2019**

Nilai IKM Bidang IPR	Nilai IKM Bidang Usaha	Nilai IKM Bidang Sekretariat	Nilai IKM Bidang Pendaftaran	Nilai IKM Bidang Modal	Rerata IKM DPMPT
82,38	87,68	88,05	89,17	80,28	85,51

Sumber: <https://dpmpt.slemankab.go.id/2019/06/20/ikm-2019/> (diakses pada 4 Maret 2021 pukul 20.21 WIB)

Pada awal tahun 2020, pelayanan perizinan mulai beralih menggunakan sistem *online*. Dapat diketahui data IKM DPMPT Kabupaten Sleman presentase tingkat kepuasan masyarakat cenderung sedikit lebih rendah yaitu 84,28.

**Tabel 3**

**Indeks Kepuasan Masyarakat DPMPT Tahun 2020**

Nilai IKM Bidang IPR	Nilai IKM Bidang Usaha	Nilai IKM Bidang Sekretariat	Nilai IKM Bidang Pendaftaran	Nilai IKM Bidang Modal	Rerata IKM DPMPT
82,20	85,59	86,94	85,00	81,67	84,28

Sumber: <https://dpmpt.slemankab.go.id/2020/07/22/indeks-kepuasan-masyarakat-pemkab-sleman-tahun-2020/> (diakses pada 4 Maret 2021 pukul 20.24 WIB)

Dari data tersebut diketahui tingkat kepuasan masyarakat sesudah diberlakukannya sistem *online* cenderung menurun. Dapat diketahui bahwa aplikasi SINOM masih belum mampu memberikan dampak yang optimal dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hal ini menarik untuk dilakukan penelitian yang mendalam terkait penggunaan pelayanan publik berbasis *e-government* seperti yang dilakukan DPMPT Kabupaten Sleman.

Pemanfaatan teknologi oleh DPMPT Kabupaten Sleman dalam memproses izin IPPT Usaha bertujuan untuk meringkas birokrasi pelayanan untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, efektif dan efisien. Kesan lamanya proses pelayanan perizinan dengan manual atau *offline* akan teratasi jika pemakaian teknologi informasi dapat dimanfaatkan secara optimal. Namun, dalam penerapan teknologi informasi melalui sistem *online* di DPMPT Kabupaten Sleman masih menemui masalah. Untuk itu, maka perlu dilihat bagaimana pelaksanaan pelayanan berbasis teknologi informasi melalui penelitian dengan judul “Implementasi Sistem Perizinan Online Sleman dalam Pelayanan Izin Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman”, agar dapat diketahui apakah dengan adanya teknologi informasi sistem *online* pelayanan perizinan IPPT Usaha menjadi lebih baik, serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan publik berbasis teknologi informasi sebagaimana yang diterapkan di DPMPT Kabupaten Sleman.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Pengambilan data menggunakan teknik wawancara, observasi, studi pustaka, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel ”*purposive sampling*”. Pengolahan dan analisis data menggunakan analisis deskriptif melalui aktivitas reduksi data, penyajian data (*display data*), penarikan kesimpulan dan verifikasi.

### **Pembahasan**

Untuk dasar melakukan analisis tentang bagaimana implementasi sistem pelayanan perizinan online Izin Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah Usaha di DPMPT Kabupaten Sleman, peneliti menggunakan landasan teori sebagai berikut:

### **Kebijakan Publik**

Kebijakan atau *policy* merupakan suatu tindakan dalam melakukan sebuah perencanaan, pengambilan keputusan, pelaksanaan keputusan, dan evaluasi terhadap dampak dari pelaksanaan keputusan tersebut terhadap orang-orang yang menjadi sasaran kebijakan (kelompok target). Kebijakan publik merupakan segala sesuatu yang dinyatakan dan dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah. Di samping itu, kebijakan publik dikembangkan atau dibuat oleh badan-badan dan pejabat-pejabat pemerintah. Makna yang

termuat dalam terminologi kebijakan tidak hanya bersifat tekstual, melainkan lebih bersifat kontekstual, karena dari waktu ke waktu mengalami perubahan.

### **Implementasi Kebijakan**

Kata implementasi dapat diartikan sebagai suatu pelaksanaan atau penerapan ([www.kbbi.kemendikbud.go.id](http://www.kbbi.kemendikbud.go.id), diakses pada 17 Januari 2021 pukul 18.00 WIB). Implementasi merupakan salah satu tahap proses kebijakan publik. Biasanya implementasi dilaksanakan setelah sebuah kebijakan dirumuskan dengan tujuan yang jelas. Implementasi kebijakan publik merupakan proses kegiatan administratif yang dilakukan setelah kebijakan ditetapkan dan disetujui. Kebijakan ini terletak diantara perumusan kebijakan dan evaluasi kebijakan. Implementasi diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan. Proses implementasi kebijakan publik baru dapat dimulai apabila tujuan-tujuan kebijakan publik telah ditetapkan, program-program telah dibuat, dan dana telah dialokasikan untuk pencapaian tujuan kebijakan tersebut. Keberhasilan suatu implementasi kebijakan dapat diukur atau dilihat dari proses dan pencapaian tujuan hasil akhir (*output*), yaitu tercapai atau tidaknya tujuan-tujuan yang ingin diraih oleh suatu organisasi.

### **Teknologi Informasi**

Menurut [http://id.wikipedia.org/wiki/Teknologi\\_informasi](http://id.wikipedia.org/wiki/Teknologi_informasi) (diakses 1 Maret 2021 pukul 16.00 WIB) Teknologi Informasi (TI) yang di dalam Bahasa Inggris dikenal dengan istilah *Information Technology* (IT) adalah istilah umum yang menjelaskan teknologi apapun yang membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengkomunikasikan dan menyebarkan informasi. Teknologi Informasi (IT) digunakan untuk mengolah data, mendapatkan, menyusun, menyimpan, menganalisis data guna mendapatkan informasi yang akurat, relevan dan tepat waktu.

### **Perizinan**

Izin dapat diartikan sebagai dispensasi atas pelepasan atau pembebasan dari suatu larangan. Pengertian dari perizinan adalah salah satu bentuk dari pelaksanaan fungsi pengaturan dan pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Menurut Sutedi (2011:167) “perizinan adalah salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat”. Perizinan dapat berbentuk pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kuota dan izin untuk melakukan sesuatu

usaha yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan atau tindakan.

Hasil penelitian tentang bagaimana implementasi sistem pelayanan perizinan online Izin Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah Usaha di DPMPT Kabupaten Sleman, dideskripsikan berdasarkan 4 indikator, adalah sebagai berikut:

### **Komunikasi**

Komunikasi adalah sebuah aktivitas atau kegiatan mengirim, menyampaikan, atau menerima pesan, berita maupun informasi antara dua orang atau lebih dengan atau tanpa perantara. Pada aktivitas implementasi, komunikasi difungsikan untuk meminimalisir ketidaksesuaian antara aktivitas implementasi dengan tujuan maupun kebijakan yang ditetapkan. Komunikasi memiliki sub indikator yaitu: (1) Transmisi sebagai penyampaian informasi kepada masyarakat sudah jelas, pihak DPMPT Kabupaten Sleman mengunggah informasi mengenai pelayanan *online* di *website* DPMPT Kabupaten Sleman dan melakukan sosialisasi di media sosial; (2) Kejelasan kebijakan mengenai pelayanan perizinan sudah jelas, masyarakat mengetahui layanan perizinan melalui *website* DPMPT Kabupaten Sleman; dan (3) Konsistensi atau implementasi program dari DPMPT Kabupaten Sleman sudah jelas yaitu himbuan dari DPMPT Kabupaten Sleman kepada masyarakat untuk memanfaatkan layanan konsultasi *online* di masa Pandemi Covid-19. Namun, dalam penyebaran informasi kepada masyarakat di masa Pandemi Covid-19 belum tepat sasaran kepada warga masyarakat, karena kebijakan dari Kepala DPMPT Kabupaten Sleman untuk meminimalisir pertemuan secara tatap muka kepada pemohon atau masyarakat. Selain itu, tidak semua warga masyarakat mengerti penggunaan teknologi informasi terutama penggunaan media sosial.

### **Sumberdaya**

Sumberdaya merupakan pendukung/penunjang dalam sebuah program yang bentuknya beragam. Sumberdaya digunakan untuk mencapai efektivitas suatu implementasi program kebijakan dengan pemanfaatan sumber daya yang optimal. Bentuk sumber daya dari segi Sumber Daya Manusia (SDM), yang dimiliki oleh DPMPT Kabupaten Sleman pada tahun 2019 sebanyak 52 orang terdiri atas seorang Kepala Dinas, seorang Sekretaris Dinas, 14 orang di Bagian Sekretaris, 9 orang di Bidang Pendaftaran Informasi dan Pengaduan, 9 orang di Bidang Perizinan Pemanfaatan Ruang, 10 orang di Bidang Penanaman Modal, dan 7 orang di Bidang Perizinan Usaha. Selengkapnya mengenai rincian ketersediaan pegawai/staff DPMPT Kabupaten Sleman tahun 2019 disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4. Rincian Pegawai DPMPPT Kabupaten Sleman Tahun 2019**

No.	Satuan Kerja	Jumlah (orang)
1.	Kepala Dinas	1
2.	Sekretaris Dinas	1
3.	Sekretaris	14
4.	Bidang Penanaman Modal	10
5.	daftar Informasi dan Pengaduan	9
6.	Bidang Perizinan Pemanfaatan Ruang	9
7.	Bidang Perizinan Usaha	7
8.	Arsiparis	1
Jumlah		52

Sumber: <https://dmppt.slemankab.go.id/perencanaan/> (diakses pada 20 Agustus 2021 pukul 22.00 WIB)

Pada pelaksanaan pelayanan perizinan dituntut agar pegawai yang ada di DPMPPT Kabupaten Sleman memiliki kemampuan dan *skill*. Setiap pegawai di DPMPPT Kabupaten Sleman sudah melaksanakan tugas dan tanggungjawab sesuai *job disk* masing-masing. Selain itu pegawai juga telah memiliki tingkat pendidikan sebagai penunjang dari kemampuan setiap pegawai. Adapun berdasarkan tingkat pendidikan, komposisi pegawai DPMPPT Kabupaten Sleman yang memiliki tingkat pendidikan terakhir pada jenjang Pasca Sarjana sebanyak 12 orang, jenjang Sarjana sebanyak 22 orang, jenjang D4 sebanyak 2 orang, jenjang Sarjana Muda sebanyak 1 orang, jenjang D3 sebanyak 3 orang, SMA/STM sebanyak 10 orang, SMP sebanyak 2 orang. Rincian secara lengkap disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 5**  
**Tingkat Pendidikan Pegawai DPMPPT Kabupaten Sleman**

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah (orang)
1.	S2	12
2.	S1	22
3.	D4	2
4.	Sarjana Muda	1
5.	D3	3
6.	SMA/STM	10
7.	SMP	2
Jumlah		52

Sumber: <https://dmppt.slemankab.go.id/perencanaan/> (diakses pada 20 Agustus 2021 pukul 22.00 WIB)

Sumber daya memiliki sub indikator berikut: (1) Kuantitas dari pegawai/staff IPPT Usaha sudah terpenuhi; (2) Informasi atau wawasan yang dimiliki pegawai DPMPPT Kabupaten Sleman cukup luas mengenai penggunaan teknologi informasi untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat; (3) Kewenangan implementor yang ada di DPMPPT Kabupaten Sleman memiliki peraturan yang jelas, meminimalisir pelayanan secara tatap muka dan tersedianya pelayanan secara *online*; (4) Fasilitas sarana dan prasarana sudah cukup terpenuhi, setiap pegawai diberikan fasilitas masing-masing; (5) Anggaran operasional sudah terpenuhi. Namun, pelaksanaan pelayanan masih belum sepenuhnya efektif karena fasilitas jaringan internet masih belum sepenuhnya lancar karena sering terjadi jaringan terputus atau *error system* pada saat mengakses Aplikasi SINOM.

### **Disposisi**

Disposisi atau sikap pelaksana kebijakan adalah faktor penting ketiga dalam pendekatan mengenai pelaksanaan suatu kebijakan. Keberhasilan implementasi kebijakan bukan hanya ditentukan oleh sejauhmana para pelaku kebijakan mengetahui apa yang harus dilakukan dan mampu melakukannya, tetapi juga ditentukan oleh kemauan para pelaku kebijakan yang memiliki disposisi yang kuat terhadap kebijakan yang sedang diimplementasikan untuk memajukan suatu organisasi. Disposisi memiliki sub indikator yaitu: (1) Kewenangan pengangkatan birokrat yang ada di DPMPPT Kabupaten Sleman sudah sesuai dengan komitmen Perjanjian Kinerja Pegawai; (2) Insentif dari pelayanan IPPT Usaha sesuai prosedur SOP, tidak dikenakan biaya atau gratis. Namun, dalam pekerjaannya pegawai tidak selalu berjalan dengan mudah. Sering ditemukan kesalahan penginputan data atau *human error*.

### **Struktur Birokrasi**

Struktur birokrasi menjadi penting dalam implementasi kebijakan. Meskipun sumber-sumber untuk mengimplementasikan suatu kebijakan sudah mencukupi dan para implementor mengetahui apa dan bagaimana cara melakukannya, akan tetapi implementasi akan cenderung kurang efektif karena tidak adanya struktur birokrasi. Struktur birokrasi memiliki sub indikator yaitu: (1) SOP, dalam pelayanan IPPT Usaha sudah sesuai dengan SOP dan adanya sanksi jika dalam pelayanannya tidak sesuai SOP; (2) Fragmentasi atau tanggung jawab pegawai dalam pekerjaannya sudah sesuai, pegawai akan melaporkan langsung berkas kekurangan syarat kepada pemohon melalui *email*. Namun, IPPT Usaha belum terintegrasi dengan dinas lain, sehingga kepengurusan pelayanan IPPT Usaha tidak bisa berpatokan 30 hari masa kerja jika membutuhkan rekomendasi dari dinas lain yang terkait, dan tergantung

peruntukan kepengurusannya. Ada sebagian warga masyarakat yang mengeluh karena lamanya kepengurusan IPPT Usaha.

### **Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Implementasi Sistem Perizinan *Online* Sleman (SINOM) dalam pelayanan IPPT Usaha**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menemukan faktor pendukung dan faktor penghambat implementasi sistem perizinan *online* Sleman (SINOM) dalam pelayanan IPPT Usaha di DPMPPT Kabupaten Sleman, yaitu sebagai berikut:

#### **Faktor Pendukung**

a. Kuantitas SDM yang ada di IPPT Usaha sudah memadai

Sumber daya menjadi salah satu bagian terpenting dalam melaksanakan kebijakan. SDM yang ada di IPPT Usaha sudah memadai yaitu 7 orang. Setiap pegawai memiliki tugas masing-masing mulai dari penerima berkas permohonan perizinan hingga pencetakan permohonan perizinan.

b. Sarana dan Prasarana yang ada di IPPT Usaha cukup memadai

Keberadaan pegawai yang berkompeten dalam melaksanakan pekerjaannya tidak akan efektif jika tidak diberikan fasilitas penunjang pekerjaan. Jika sarana dan prasarana terpenuhi maka pekerjaan pegawai akan lebih efektif dan efisien. Di IPPT Usaha, setiap meja kerja pegawai dilengkapi sarana dan prasarana masing-masing.

c. Anggaran Operasional yang ada di IPPT Usaha cukup terpenuhi

Anggaran operasional yang ada di IPPT Usaha cukup terpenuhi, Pegawai mengajukan anggaran operasional sesuai dengan kebutuhan di setiap seksi. Selain itu, pegawai yang bekerja di luar kantor akan mendapatkan uang makan dan uang transport ketika survei. Pegawai yang bekerja di dalam kantor mendapatkan anggaran seperti terpenuhinya kebutuhan Alat Tulis Kantor (ATK) dan peralatan kantor sehingga dapat memudahkan pencetakan berkas permohonan.

d. Pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai Perjanjian Kinerja Pegawai

Setiap harinya pegawai melaksanakan dan melaporkan pekerjaannya sesuai dengan Perjanjian Kinerja Pegawai. Pegawai dipantau dari laporan yang di-*input* pegawai di setiap harinya. Pekerjaan pegawai akan dievaluasi setiap tahun, jika tidak memenuhi target akan dievaluasi dan diturunkan targetnya.

e. Insentif pelayanan IPPT Usaha sesuai prosedur SOP tidak dikenakan biaya atau gratis

Kepengurusan IPPT Usaha tidak dikenakan biaya atau gratis sesuai dengan SOP IPPT Usaha. Pemohon hanya perlu mendaftarkan permohonan dan mengunggah persyaratan kepengurusan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

f. Pelayanan manajemen pengurusan IPPT Usaha sesuai SOP

Pelayanan pengurusan IPPT Usaha sudah sesuai SOP, mulai dari penerimaan berkas hingga proses pencetakan berkas permohonan. Jika pegawai tidak melaksanakan manajemen pengurusan IPPT Usaha sesuai SOP, maka akan dikenakan sanksi lisan dan sanksi tertulis.

### **Faktor Penghambat**

a. Penyebaran informasi aplikasi SINOM kepada masyarakat belum tepat sasaran

Penyebaran informasi kepada masyarakat di masa Pandemi Covid-19 menjadi sangat terbatas, sehingga pegawai DPMPT Kabupaten Sleman belum dapat melakukan sosialisasi kepada masyarakat yang tidak terjangkau jaringan internet. Akibat dari kurangnya informasi membuat masyarakat kebingungan dan harus datang ke kantor DPMPT Kabupaten Sleman untuk meminta arahan pelayanan. Pegawai tidak dapat bertemu langsung dengan pemohon, yang dapat bertemu hanya petugas atau satpam yang bertugas, sehingga dalam penyampaian informasi menjadi kurang efektif.

b. Tidak semua warga masyarakat mengerti cara menggunakan teknologi informasi

Peralihan pelayanan dari *offline* atau tatap muka ke *online* memerlukan proses adaptasi masyarakat. Terutama untuk warga masyarakat yang sudah lanjut usia, banyak warga masyarakat yang tidak memahami bagaimana cara menggunakan aplikasi atau media sosial, sehingga warga masyarakat cenderung pasif dan tidak membaca informasi yang sudah diunggah di website.

c. Sistem perizinan *online* Sleman (SINOM) belum dapat digunakan secara optimal

Pelaksanaan pelayanan masih belum efektif dikarenakan masih adanya kesalahan menginput data atau *human error*. Permasalahan *human error* yang sering ditemukan yaitu kesalahan pengetikan Bahasa di SK, gambar tata letak lokasi usaha, perhitungan rincian ukuran bangunan di tinjau lokasi, dan letak pengetikan SK. Selain itu, masih adanya kekurangan berkas persyaratan yang dilampirkan oleh pemohon, sehingga pelaksanaan pelayanan masih belum efektif dan efisien.

d. Jaringan internet belum sepenuhnya lancar

Terputusnya jaringan internet tidak bisa dipungkiri, meskipun sudah dilakukan perbaikan terhadap jaringan internet. Saat jaringan terputus harus menunggu sekitar 1 jam agar dapat stabil kembali. Selain itu sering terjadinya *error system* yang mengakibatkan aplikasi tidak

dapat diakses. Jaringan internet aplikasi SINOM masih mengikuti Dinas Komunikasi dan Informasi (Kominfo). Dinas Kominfo sebagai *support* dan pengatur jaringan aplikasi.

e. Pengurusan IPPT Usaha belum terintegrasi dengan dinas lain

IPPT Usaha belum terintegrasi dengan dinas lain, karena IPPT Usaha dalam pengurusan pelayanan masih membutuhkan rekomendasi dari dinas lain dan tergantung peruntukan pengurusannya. Selain itu, pengurusan IPPT Usaha tidak dapat berpatokan 30 hari kerja, karena jika pengurusannya membutuhkan rekomendasi dari dinas tata ruang atau bupati, keputusannya membutuhkan waktu yang cukup lama.

f. Masyarakat tidak puas karena lamanya proses pengurusan IPPT Usaha

Warga masyarakat ada yang merasa tidak puas karena lamanya pengurusan IPPT Usaha. Kendala lamanya pengurusan IPPT Usaha biasanya tergantung pada kelengkapan berkas yang diunggah oleh pemohon, jika berkas lengkap akan langsung diproses. Namun, jika berkas tidak lengkap akan dikembalikan ke pemohon untuk mendaftar ulang. Selain itu, jika permohonan membutuhkan rekomendasi dari dinas lain akan membutuhkan waktu yang lama tidak berpatokan 30 hari kerja.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian Implementasi Sistem Perizinan *Online* dalam Pelayanan Izin Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah Usaha di DPMPT Kabupaten Sleman dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Komunikasi yang dilakukan DPMPT Kabupaten Sleman yaitu tranmisi sebagai penyampaian informasi kepada masyarakat sudah jelas. DPMPT Kabupaten Sleman mengunggah informasi mengenai pelayanan *online* di *website* dan melakukan sosialisasi di media sosial. Kebijakan pelayanan perizinan sudah jelas, masyarakat mengetahui layanan perizinan melalui *website* DPMPT Kabupaten Sleman. Konsistensi dalam implementasi program dari DPMPT Kabupaten Sleman sudah jelas yaitu himbauan dari DPMPT Kabupaten Sleman kepada masyarakat untuk memanfaatkan layanan konsultasi *online* di masa Pandemi Covid-19. Namun, dalam penyebaran informasi kepada masyarakat di masa Pandemi Covid-19 belum tepat sasaran, karena kebijakan untuk meminimalisir pertemuan secara tatap muka kepada pemohon atau masyarakat. Selain itu, belum semua warga masyarakat mengerti penggunaan teknologi informasi terutama penggunaan media sosial.
2. Sumber daya pada implementasi aplikasi SINOM dalam Pelayanan IPPT Usaha dari segi SDM kuantitas dari pegawai/staff IPPT Usaha sudah terpenuhi. Pegawai IPPT Usaha memiliki informasi atau wawasan yang luas mengenai penggunaan teknologi informasi untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat. Kewenangan implementor di DPMPT

Kabupaten Sleman memiliki peraturan yang jelas, meminimalisir pelayanan secara tatap muka dan tersedianya pelayanan secara *online*. Fasilitas sarana dan prasarana sudah cukup terpenuhi, setiap pegawai diberikan fasilitas masing-masing. Anggaran operasional sudah terpenuhi. Namun, pelaksanaan pelayanan masih belum sepenuhnya efektif karena fasilitas jaringan internet masih belum sepenuhnya lancar karena sering terjadi jaringan terputus atau *error system* pada saat mengakses aplikasi SINOM.

3. Disposisi pelaksana pekerjaan pegawai yang ada di DPMPTP sudah sesuai *job description* dan adanya pelatihan khusus bagi pegawai di setiap bidangnya. Kewenangan pengangkatan birokrat yang ada di DPMPTP Kabupaten Sleman sudah sesuai dengan komitmen Perjanjian Kinerja Pegawai. Insentif dari pelayanan IPPT Usaha sesuai prosedur SOP, tidak dikenakan biaya atau gratis. Namun, dalam pekerjaannya pegawai tidak selalu berjalan dengan mudah. Sering ditemukan kesalahan penginputan data atau *human error*.
4. Namun, dalam pekerjaan pegawai tidak selalu berjalan dengan mudah dan masih sering ditemukannya kesalahan penginputan data atau *human error*.
5. Struktur birokrasi pada implementasi aplikasi SINOM dalam pelayanan IPPT Usaha sudah sesuai SOP, dan ada sanksi jika dalam pelayanan tidak sesuai SOP. Fragmentasi atau tanggung jawab pegawai dalam pekerjaannya sudah sesuai, pegawai akan melaporkan langsung berkas kekurangan syarat kepada pemohon melalui *email*. IPPT Usaha belum terintegrasi dengan dinas lain, sehingga pengurusan pelayanan IPPT Usaha tidak bisa berpatokan 30 hari masa kerja jika membutuhkan rekomendasi dari dinas lain yang terkait dan tergantung peruntukan kepengurusannya. Ada sebagian warga masyarakat yang mengeluh karena lamanya kepengurusan IPPT Usaha.
6. Faktor pendukung implementasi aplikasi SINOM dalam pelayanan IPPT Usaha, yaitu kuantitas SDM yang ada di IPPT Usaha sudah memadai, sarana dan prasarana yang ada di IPPT Usaha cukup memadai, anggaran operasional yang ada di IPPT Usaha cukup terpenuhi, pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai Perjanjian Kinerja Pegawai, dan pelayanan manajemen kepengurusan IPPT Usaha sesuai SOP.
7. Faktor penghambat implementasi aplikasi SINOM dalam pelayanan IPPT Usaha yaitu penyebaran informasi aplikasi SINOM kepada Masyarakat belum tepat sasaran, tidak semua warga masyarakat mengerti cara menggunakan teknologi informasi, Sistem perizinan *online* Sleman (SINOM) belum bisa digunakan secara optimal, jaringan internet belum sepenuhnya lancar, kepengurusan IPPT Usaha belum terintegrasi dengan dinas lain dan warga masyarakat tidak puas karena lamanya proses kepengurusan IPPT Usaha.

## Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya DPMPPT Kabupaten Sleman melakukan sosialisasi ke daerah yang belum terjangkau jaringan internet, dengan mengerahkan 1-2 pegawai yang direkomendasikan untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat.
2. Diperlukannya pendidikan dan latihan serta pengawasan khusus untuk meningkatkan kemampuan SDM agar dapat memberikan pelayanan secara efisien dengan menggunakan teknologi informasi, sehingga dapat meminimalisir kesalahan penginputan data atau *human error*.
3. Perlu penambahan inovasi pada aplikasi SINOM dengan menambahkan jenis pelayanan perizinan atau penambahan menu *upload* gambar dan tanda tangan elektronik agar dalam pelayanan IPPT Usaha dapat berjalan secara efektif dan efisien. Pemohon atau masyarakat tidak perlu datang ke kantor untuk melampirkan berkas fisik lagi.

## Daftar Pustaka

- Agustino, Leo. 2014. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Agustinova, Danu Eko. 2015. *Memahami metode penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Calpulis.
- Aji Supriyanto. 2005. "*Pengantar Teknologi Informasi*". Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Budi Winarno. 2007. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Presindo.
- Dunn, William. 1998. *Pengantar Analisa Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Harbani, Pasolong. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kadji, Yulianto. 2016. *Metode Penelitian Ilmu Administrasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Moleong, Lexy J. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, Deddy. 2018. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Alfabeta: Bandung.
- Naihasy, H. Syharin. 2006. *Kebijakan Publik: Menggapai Masyarakat Madani*. Yogyakarta: Mida Pustaka.
- Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nugroho, Ryant. 2012. *Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan*. Jakarta: PT Gramedia.

- Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2015. *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sutedi, Adrian. 2011. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- 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*. Medan: Universitas Dharmawangsa.  
(<http://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/jupublik/article/download/401/393> diakses pada tanggal 1 Maret 2021 pukul 15.00 WIB).
- Fadhilah, Anis Nur. Dkk. 2018. *Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (OSS) Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nganjuk*. Nganjuk: Universitas Negeri Surabaya.  
(<https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/download/27533/25194> diakses pada tanggal 1 Maret 2021 pukul 18.30 WIB).
- Aisyah, Nurul. 2018. *Kualitas Pelayanan Izin Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (DPMPTSP) Kabupaten Sleman*. Yogyakarta: STIA “AAN” Yogyakarta.
- Al Fawwas, Hisyam Afif. 2019. *Implementasi Sistem Online Single Submission Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Usaha Secara Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi (Perspektif Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 dan Hukum Islam)*. Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim. (<http://etheses.uin-malang.ac.id/15981/1/15220079.pdf> diakses pada tanggal 8 Maret 2021 pukul 18.00 WIB).
- Listyaningsih. 2019. *Implementasi Inovasi Layanan Antar Sampah Rumah Dalam Sistem Layanan Rujukan Terpadu di Dinas Sosial Kabupaten Sleman*. Yogyakarta: STIA “AAN” Yogyakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Prinsip Pelayanan Publik
- Peraturan Bupati Nomor 1.1 Tahun 2018 Tentang Masterplan Pengembangan *Smart city* Kabupaten Sleman

Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sleman dan Peraturan Bupati Sleman Nomor 90 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu.

Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 1.1 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sleman

<http://www.solopos.com/2017/07/20/pemkab-sleman-proses-perizinan-lambat> (diakses 18 Desember 2020 pukul 20.00 WIB)

<https://perizinan.slemankab.go.id/> (diakses 21 Agustus 2021 pukul 18.36 WIB)

<http://www.simpadu.slemankab.go.id> (diakses 20 Desember 2020 pukul 23.37 WIB)

<https://dpmpt.slemankab.go.id/perizinan/> (diakses 4 Maret 2021 pukul 19.36 WIB)

<http://www.dpmpt.slemankab.go.id>, diakses 2 Januari 2021 pukul 20.00 WIB).

<https://dpmpt.slemankab.go.id/2019/06/20/ikm-2019/> (diakses 4 Maret 2021 pukul 20.21 WIB)

<https://dpmpt.slemankab.go.id/2020/07/22/indeks-kepuasan-masyarakat-pemkab-sleman-tahun-2020/> (diakses 4 Maret 2021 pukul 20.24 WIB)

[www.kbbi.kemendikbud.go.id](http://www.kbbi.kemendikbud.go.id) (diakses 17 Januari 2021 pukul 18.00 WIB)

<http://dpmpt.slemankab.go.id> (diakses 1 Juli 2021 pukul 10.00 WIB)

<https://dpmpt.slemankab.go.id/struktur-organisasi/> (diakses 1 Juli 2021 pukul 11.30 WIB)

<https://dpmpt.slemankab.go.id/wp-content/uploads/2019/09/SOP.pdf> (diakses 1 Agustus 2021 pukul 10.00 WIB)

<https://dpmpt.slemankab.go.id/2021/02/03/anda-dapat-mengkonsultasikan-izin-mengupload-berkas-anda-melalui-online/> (diakses 1 Juni 2021 pukul 18.00 WIB)