

IMPLEMENTASI PROGRAM LAYANAN ONLINE SICANTIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PROBOLINGGO

Siti Marwiyah¹, Verto Septiandika², Rahma Wati³
marwiyah@upm.ac.id¹, vertoseptiandika@upm.ac.id², rahmafndi@gmail.com³
Universitas Panca Marga

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implemetasi program layanan online SICANTIK di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo dan juga faktor pendukung dan faktor penghambat impelemntasi program layanan online tersebut. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan datanya melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian mengacu pada teori Cherles O. Jones yang terdiri dari tiga indikaor yaitu pengorganisasian atau organisasi, inerpretasi, dan penerapan atau aplikasi berpengaruh terhadap implementasi program layanan online SICANTIK. Penerapan program layanan online SICANTIK di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pIntu (DPMPTSP) Kota Probolinggo sudah berjalan dengan baik. Terdapat beberapa kendala dalam proses layanan tersebut yakni apabila aplikasi tersebut dalam masa perbaikan atau pemeliharaan aplikasi dan juga kadangkala terjadi mati lampu di dinas tersebut.

Kata Kunci: Implementasi program, Layanan online, SICANTIK.

ABSTRACT

This research aims to find out how the SICANTIK online service program is implemented in the Probolinggo City Investment and One-Stop Integrated Services Service (DPMPTSP) and also the supporting and inhibiting factors for implementing the online service program. This study used qualitative research methods. The data collection technique is through observation, interviews and documentation. The research results refer to Cherles O. Jones' theory which consists of three indicators, namely organization, interpretation, and implementation or application which influence the implementation of the SICANTIK online service program. The implementation of the SICANTIK online service program in the Probolinggo City Investment and One-Stop Integrated Services Service (DPMPTSP) has been going well. There are several obstacles in the service process, namely if the application is in the period of application repair or maintenance and also sometimes there are power outages in the service.

Keywords: Implementation program, Online servive, SICANTIK.

PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat membawa dampak positif dalam setiap layanan yang dilakukan di suatu instansi. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, pemerintah harus mampu memberikan pelayanan publik yang baik dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Syarat untuk menciptakan tata pemerintahan yang baik, pemerintah cenderung mendapatkan pandangan negatif terhadap masyarakat. Berdasarkan penilaian masyarakat, siklus pelayanan publik panjang, muatannya rumit, persyaratannya rumit, dan peraturannya tidak fleksibel. Situasi ini seringkali merugikan masyarakat karena mereka hanya menerima tawaran layanan dari pemerintah. Oleh karena itu, birokrasi bukanlah suatu struktur semu yang dibangun untuk melayani dirinya sendiri, melainkan untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi bagi setiap anggota masyarakat.

Pada instansi pemerintah, sistem pelayanan berbasis elektronik diatur dalam

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 (Perpres) tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik adalah suatu proses pengelolaan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan pelayanan kepada pengguna SPBE. Pengguna SPBE terkait meliputi instansi pusat, pemerintah daerah, pegawai negeri sipil nasional, perorangan, masyarakat, pelaku usaha dan pihak lain yang menggunakan layanan tersebut. Perpres Nomor 95 Tahun 2018 diundangkan untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dari korupsi, kolusi, dan nepotisme, pelayanan publik yang efektif, terbuka, dan amanah, serta bermutu dengan peran serta aktif seluruh lapisan masyarakat. SPBE dapat diartikan sebagai wujud komitmen pemerintah dalam memperkuat hubungan warga dengan pelayanan publik (Arief dan Abbas, 2020).

Pemerintah Kota Probolinggo melalui dan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) saat ini telah melaksanakan pelayanan perizinan secara elektronik bagi yang membutuhkan izin. Dengan terbitnya Inpres Nomor 7 Tahun 2019 tentang Percepatan Kemudahan Berusaha, pemerintah harus meningkatkan standar pelayanan perizinan berusaha yang efisien, nyaman, dan terintegrasi tanpa mengorbankan tata kelola yang baik. Untuk mempercepat layanan perizinan, akuntabel, dan transparan, Pemerintah terus mendorong Pemerintah Kabupaten/Kota di Indonesia untuk memanfaatkan teknologi dalam pelayanan perizinan secara elektronik guna mendukung kemudahan perizinan di daerah. Untuk menangani urusan investasi dan perizinan secara operasional dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang diatur Di dalam Peraturan Presiden No. 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Guna meningkatkan pelayanan perizinan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo telah menggunakan Sicantik yaitu aplikasi pintar yang memberikan pelayanan perizinan terintegrasi kepada masyarakat. Sistem ini dapat diakses dengan mengunjungi <https://sicantik.go.id/sign-in>. Penerapan teknologi SICANTIK pada DPMPTSP bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan menggunakan teknologi berbasis cloud, maka masyarakat dapat mengakses pelayanan tanpa terbatas ruang dan waktu. Selain itu adanya sistem internal dalam pengajuan TDUP juga diharapkan membuat penyelenggaraan menjadi lebih mudah.

Disinilah diperlukan peranan dan fungsi kelembagaan pelayanan perizinan khususnya komitmen DPMPTSP Kota Probolinggo guna mengatur dan menentukan suatu standarisasi pelayanan perizinan melalui SICANTIK, sehingga diperoleh kepastian hukum dalam pemberian pelayanan perizinan di daerah Kota Probolinggo dan memudahkan para pemohon untuk melakukan perizinan. Pelayanan perizinan yang selama ini terkesan lamban dapat dieliminir melalui pemanfaatan SICANTIK, menjadi lebih fleksibel dan lebih berorientasi pada kepuasan pengguna. SICANTIK menawarkan pelayanan publik yang dapat di akses 24 jam, kapanpun, dan dari manapun pengguna berada. SICANTIK memungkinkan pelayanan publik tidak dilakukan secara face-to-face sehingga pelayanan menjadi lebih efisien. Karena paradigma pelayanan harus dirubah total, face-to-face, satu atap banyak jendela, formulir, loket, antrian, tidak nyaman, tanda tangan, dan kegiatan pelayanan sebagaimana bisa kita lihat atau alami, harus segera ditinggalkan. Sehingga pelaku usaha tidak merasakan prosedur yang berbelit-belit.

Penelitian ini menggunakan teori implementasi program menurut Charles O. Jones dan juga teori faktor pendorong dan faktor penghambat menurut Warwick. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Implementasi Program Layanan Online SICANTIK untuk Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo dan juga mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam

implementasi program layanan online tersebut.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Menurut Sugiyono (2009:13) berpendapat bahwa penelitian kualitatif adalah suatu metode yang didasarkan pada filosofi positivis yang digunakan untuk mempelajari status objek ilmiah, dimana peneliti sebagai alat kuncinya, sumber data diambil sampelnya dengan sengaja, dan teknik pengumpulan datanya adalah triangulasi. Tujuan penelitian kualitatif dibagi menjadi tiga bagian, yaitu mendeskripsikan objek, mengungkap makna fenomena, dan menjelaskan fenomena yang diteliti. Dengan demikian penelitian ini berupaya untuk mendeskripsikan, menguraikan, menginterpretasikan permasalahan serta kemudian mengambil kesimpulan dari permasalahan tentang Implementasi Program Layanan Online SICANTIK untuk Perizinan di DPMPTSP Kota Probolinggo. Fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi penelitian agar penelitian terfokus pada pengumpulan dan pencarian informasi sebagai pedoman untuk membahas atau menganalisis hal-hal yang diteliti, sehingga penelitian benar-benar mencapai hasil yang diharapkan. Fokus penelitian adalah mengumpulkan dan mencari informasi, mengarahkan arah penelitian, dan memandu pembahasan atau analisis, sehingga penelitian benar-benar dapat memperoleh konsentrasi hasil yang diharapkan.

Fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi penelitian agar penelitian tersebut terarah dalam mengumpulkan dan mencari suatu informasi sebagai pedoman dalam melakukan pembahasan ataupun menganalisa sesuatu yang diteliti sehingga penelitian tersebut benar-benar mendapatkan hasil yang diinginkan. Fokus penelitian bertujuan dalam merumuskan suatu masalah penelitian dengan memanfaatkan fokus yakni yang pertama penetapan fokus dapat membatasi studi, dan yang kedua yakni penetapan fokus berfungsi untuk memenuhi inklusi-inklusi atau kriteria masuk keluar informasi yang diperoleh pada saat dilapangan sebagaimana dikemukakan oleh Silmi (2017) dalam Moleong (2004:93-94). Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan penelitian pada Implementasi Program Layanan Online SICANTIK untuk Perizinan di DPMPTSP Kota Probolinggo. Lokasi dan Situs Penelitian Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti akan melakukan suatu penelitian yang nantinya penelitian tersebut akan sesuai dengan kenyataan yang ada dan menjadi pokok permasalahan. Berkaitan dengan tempat yang menjadi situs penelitian yakni di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai implementasi program layanan SICANTIK untuk mengetahui implementasi dari program ini dan juga faktor pendukung dan faktor penghambatnya sebagai berikut:

1. Pengorganisasian atau organisasi

Dalam implementasi program berdasarkan Teori Charles O Jones, maka salah satu indikator yang terdapat dalam implementasi program adalah pengorganisasian atau organisasi. Disuatu instansi atau dinas pastinya didalamnya terdapat aktivitas pengorganisasian. Dimana aktivitas pengorganisasian adalah suatu usaha yang dilakukan untuk menyusun, menetapkan, dan menata kembali segala sumber daya, unit-unit yang ada, dan metode atau cara yang berpengaruh terhadap cara untuk merealisasikan atau mewujudkan tujuan yang ada di dalam organisasi itu sendiri. Implementasi Program layanan online SICANTIK untuk perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo berjalan sesuai dengan pengorganisasian yang ada. Berikut beberapa faktor yang

menjadi penghambat dalam proses pengorganisasian atau organisasi mengenai Implementasi Program Layanan Online SICANTIK untuk perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo sebagai berikut:

1) Komitmen Pimpinan Politik

Suatu implementasi pasti ada faktor yang mendukung implementasi program tersebut. Berdasarkan Teori Warwick, komitmen pimpinan politik menjadi salah satu faktor pendukung dalam suatu Implementasi Program layanan online SICANTIK. Komitmen pimpinan politik disini dalam prakteknya adalah komitmen dari pemerintah. Dimana pimpinan pemerintah termasuk dalam pimpinan politik yang memiliki kekuasaan untuk mengarahkan para anggotanya. Komitmen pimpinan yang tinggi nantinya akan mendorong para stafnya untuk berusaha supaya bisa menjalankan komitmennya sesuai dengan yang ada di dinas tersebut. Komitmen pimpinan cukup penting karena apabila pimpinannya memiliki komitmen yang tinggi akan berpengaruh terhadap minset komitmen para staf di instansi.

2) Kemampuan Organisasi

Selain komitmen pimpinan politik, kemampuan organisasi menjadi indikator kedua Faktor pendukung dalam Teori Warwick. Kemampuan organisasi dalam implementasi yakni kemampuan untuk melaksanakan tugas seperti yang telah ditetapkan sebelumnya. Dimana masing-masing staf yang ada dibagian-bagian tertentu mampu untuk menjalankan tugas yang telah dibebankan kepadanya. Dalam implementasi program layanan online SICANTIK di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo para staf atau sumber daya manusia yang ada disana telah mampu untuk meyelesaikan tugasnya masing-masing sesuai dengan peraturan yang ada. Mereka juga telah mampu untuk mengoperasikan aplikasi SICANTIK sehingga dapat memberikan pelayanan yang cepat, tanggap, ramah kepada para pemohon.

3) Komitmen Para Pelaksana

Komitmen para pelaksana juga menjadi faktor pendukung berikutnya dalam Teori Warwick. Komitmen para pelaksana merupakan hal yang cukup penting karena dengan adanya komitmen maka mereka dapat menjalankan tugas sesuai dengan prosedur dan peraturan yang ada. Para staf yang ada di instansi ini sudah memiliki komitmen kepada segala yang ada di dinas maka mereka harus menjalankannya. Dalam implementasi program layanan online SICANTIK di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo mereka juga sudah memiliki komitmen sehingga mereka dapat menjalankan tugasnya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan layanan.

2. Interpretasi

Interpretasi menjadi indikator selanjutnya dalam implementasi program berdasarkan Teori Charles O. Jones. Interpretasi disini dapat diartikan sebagai penafsiran bahasa kebijakan yang lebih mudah dipahami dan diteima oleh masyarakat. Berikut beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam proses interpretasi mengenai Implementasi Program Layanan Online SICANTIK untuk perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo sebagai berikut:

1) Komitmen Pimpinan Politik

Salah satu faktor yang menjadi faktor pendukung dalam implementasi

program yaitu komitmen pimpinan politik berdasarkan Teori dari Charles O. Jones. Dari informasi dari beberapa informan dapat dihasilkan bahwa komitmen pimpinan politik berpengaruh terhadap kinerja para staf yang ada dan mempengaruhi proses interpretasi yang dilakukan staf kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari besar kecilnya komitmen yang mereka miliki. Apabila para staf sudah memiliki komitmen maka semakin besar komitmen yang dimiliki maka hasil yang tercapai akan baik pula.

2) Kemampuan Organisasi

Selain komitmen pimpinan politik, kemampuan organisasi juga menjadi indikator selanjutnya dalam implementasi program berdasarkan Teori dari Charles O. Jones. Dalam Implementasi Program layanan online SICANTIK untuk perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo para staf atau sumber daya manusia yang ada disana sudah menyampaikan segala informasi terkait penggunaan aplikasi SICANTIK kepada para pemohon dengan sangat detail dan juga bahasa yang mudah mereka mengerti sehingga sebagian besar pemohon memahami betul bagaimana menggunakan aplikasi tersebut serta ketika para pemohon mengalami kesulitan staf tersebut dengan sergap membantunya.

3) Komitmen Para Pelaksana

Indikator berikutnya dalam implementasi program berdasarkan Teori dari Charles O. Jones yakni Komitmen para pelaksana. Komitmen para pelaksana menjadi salah satu indikator yang cukup penting juga dalam implementasi program karena dengan adanya komitmen dari staf maka mereka akan berusaha untuk memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat. Dari beberapa hasil wawancara informan yang telah penulis kumpulkan, komitmen para pelaksana menjadi salah satu faktor pendukung dalam proses interpretasi implementasi program layanan online SICANTIK untuk perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo. Hal tersebut dapat dilihat secara langsung ketika para staf tersebut memberikan layanan kepada masyarakat.

3. Penerapan atau Aplikasi

Penerapan disini yaitu proses implementasi dari suatu kebijakan atau program yang telah ditetapkan sebelumnya. Berdasarkan Teori dari Charles O. Jones, penerapan atau aplikasi merupakan salah satu indikator dalam implementasi program. Dimana dalam penerapan suatu program layanan online ini, kita dapat mengetahui apakah implementasi program layanan online SICANTIK ini berjalan dengan baik atau tidak. Berikut beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam proses Implementasi Program Layanan Online SICANTIK untuk perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo sebagai berikut:

1) Komitmen Pimpinan Politik

Komitmen pimpinan politik menjadi salah satu faktor pendukung dalam implementasi program berdasarkan teori Charles O. Jones. Dimana komitmen pimpinan dapat mempengaruhi kinerja para staf yang ada karena mereka mencontoh bagaimana komitmen yang dimiliki oleh pimpinan mereka sehingga mereka berusaha untuk memiliki komitmen yang sama pula dalam menjalankan tugas mereka masing-masing sehingga mereka dapat memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Pimpinan juga akan memberikan arahan dan masukan setiap kali beliau memantau proses layanan yang sedang berlangsung.

2) Kemampuan Organisasi

Salah satu faktor yang menjadi faktor pendukung dalam implementasi program layanan online SICANTIK di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo yakni kemampuan organisasi. Berdasarkan Teori Warwick, kemampuan organisasi menjadi faktor pendukung berikutnya dalam implementasi program layanan online SiCANTIK. Dengan adanya layanan online SICANTIK ini dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan perizinan di dinas tersebut. Layanan online ini juga membuat perizinan menjadi lebih cepat dan mudah daripada proses manual seperti dulu.

3) Komitmen Para Pelaksana

Komitmen para pelaksana menjadi faktor pendukung berikutnya dalam Teori Warwick. Dimana komitmen menjadi cukup penting karena dengan adanya komitmen maka para staf yang ada akan menyelesaikan tugasnya dan juga akan berusaha untuk memberikan layanan terbaiknya dalam melayani masyarakat. Para staf dapat memberikan layanan terbaiknya apabila mereka memiliki komitmen dengan apa yang ada di dinas tersebut. Karena sedari awal mereka telah memiliki komitmen dengan apa yang ada di dinas, maka mereka akan mengerjakannya.

1. Pengorganisasian atau organisasi

Selain faktor pendukung yang telah dijelaskan sebelumnya, terdapat pula faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam Implementasi Program Layanan Online SICANTIK untuk perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo sebagai berikut:

1) Banyaknya Aktor yang Terlibat

Banyaknya aktor yang terlibat menjadi salah satu faktor penghambat dalam Teori Warwick. Apabila masing-masing pihak yang ada tersebut mengalami masalah dalam berkomunikasi maka pastinya akan menimbulkan kesalahpahaman dan dapat menjadi faktor penghambat dalam proses pengorganisasian. Karena banyak atau tidaknya pihak yang terlibat jika komunikasi yang terjalin diantaranya lancar maka tidak menjadi masalah. Namun, sebaliknya apabila terjadi masalah dengan komunikasi antar pihak maka akan menghambat proses pengorganisasian implementasi program layanan online SICANTIK.

2) Adanya Komitmen atau Loyalitas Ganda

Salah satu faktor penghambat berdasarkan Teori Warwick adalah adanya komitmen atau loyalitas ganda menjadi indikator berikutnya dalam faktor penghambat implementasi program. Dimana dalam proses pengorganisasian pasti ada beberapa faktor yang menghambat proses pengorganisasian dalam implementasi program. Para staf yang ada di dinas tersebut telah memiliki komitmen dengan apa yang ada di dinas sehingga mau tidak mau mereka harus berkomitmen dengan apa yang telah ditugaskan kepadanya. Staf disini juga alhamdulillah berusaha bersikap profesional sehingga meminimalisir mereka memiliki komitmen lebih. Dari hasil beberapa informan juga sepakat bahwa para staf di dinas ini hanya berkomitmen pada tugasnya dan mereka bersikap profesional sehingga tidak memiliki komitmen diluar atau lebih.

3) Kerumitan yang Melekat pada Proyek itu Sendiri

Salah satu faktor penghambat berdasarkan Teori Warwick adalah kerumitan yang melekat pada proyek itu sendiri menjadi indikator selanjutnya dalam faktor penghambat implementasi program. Dimana dalam proses pengorganisasian pasti ada beberapa faktor yang menghambat proses pengorganisasian dalam implementasi program. Untuk kendala dalam proses pengorganisasian implementasi

program layanan online SICANTIK, para staf yang ada tidak mengalami kendala apapun dalam proses pengorganisasian sehingga mereka dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik. Namun, sebaliknya jika terjadi masalah secara mendadak dan staf tersebut tidak dapat menyelesaikannya maka akan menjadi faktor penghambat proses pengorganisasian dalam implementasi program layanan online SICANTIK di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo.

4) Jenjang Pengambilan Keputusan yang Terlalu Banyak

Jenjang pengambilan keputusan yang terlalu banyak menjadi salah satu indikator faktor penghambat dalam Teori Warwick. Pengambilan keputusan yang berlebihan juga tidak bagus karena belum tentu keputusan yang diambil secara gegabah dan berlebihan akan cepat menyelesaikan masalah ataupun belum tentu staf yang ada mampu menyelesaikan keputusan yang dibuat secara bersamaan dengan baik. Sesuatu yang dikerjakan karena banyaknya keputusan yang diambil belum tentu akan mendapatkan hasil yang baik dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

5) Waktu dan Perubahan Kepemimpinan

Dalam faktor penghambat berdasarkan Teori Warwick, waktu dan perubahan kepemimpinan menjadi salah satu faktor penghambat proses pengorganisasian dalam implementasi program. Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo perubahan kepemimpinan akan mempengaruhi bagaimana pimpinan tersebut mengatur dan mengarahkan para staf yang ada sehingga dapat dikatakan bahwa waktu dan perubahan kepemimpinan dapat mempengaruhi proses pengorganisasian dalam implementasi program layanan online SICANTIK.

2. Interpretasi

Selain faktor pendukung yang telah dijelaskan sebelumnya, terdapat pula faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam Implementasi Program Layanan Online SICANTIK untuk perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo sebagai berikut:

1) Banyaknya Aktor yang Terlibat

Dalam faktor penghambat berdasarkan Teori Warwick, banyaknya aktor yang terlibat menjadi salah satu indikator faktor penghambat proses interpretasi dalam implementasi program. Seperti yang telah didapat dari beberapa informan menjelaskan bahwa banyaknya aktor atau pihak yang terlibat bisa saja menjadi penghambat apabila komunikasi yang terjalin tidak maksimal ketika menyampaikan semua informasi kepada masyarakat. Masyarakat akan kesulitan memahami bagaimana maksud dari informasi tersebut. Untungnya para staf Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo sudah berusaha semaksimal mungkin menyampaikan informasi yang ada kepada masyarakat dengan bahasa yang mudah dipahami dan mereka sigap membantu ketika ada masyarakat yang kurang paham mengenai suatu informasi yang ada.

2) Adanya Komitmen atau Loyalitas Ganda

Dalam faktor penghambat berdasarkan Teori Warwick, adanya komitmen atau loyalitas ganda menjadi indikator faktor penghambat berikutnya di proses interpretasi dalam implementasi program. Adanya komitmen atau loyalitas ganda akan menjadi faktor penghambat jika para staf yang ada di dinas tersebut memiliki komitmen lebih. Tetapi untungnya staf yang ada di Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo tidak memiliki komitmen lebih ketika proses interpretasi implementasi program layanan online SICANTIK. Hal ini juga sesuai dengan hasil dari beberapa informan yang menyatakan bahwa para staf yang ada di dinas ini telah bersikap profesional sehingga mereka berusaha memberikan layanan terbaik mereka kepada masyarakat dan menghindari memiliki komitmen diluar.

3) Kerumitan yang Melekat pada Proyek itu Sendiri

Dalam faktor penghambat berdasarkan Teori Warwick, kerumitan yang melekat pada proyek itu sendiri menjadi salah satu indikator faktor pengambat proses interpretasi dalam implementasi program. Apabila staf di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo mengalami kendala dalam proses interpretasi, tetapi alhamdulillah mereka bisa menyelesaikan masalah atau kendala ketika terjadi sehingga mereka dapat menyampaikan semua informasi yang ada kepada masyarakat. Dari beberapa informan juga menyampaikan demikian pula bahwa staf yang ada tersebut telah berusaha semaksimal mungkin menyampaikan semua informassi yang ada kepada masyarakat dan ketiak ada masyarakat yang kurang memahami para staf dengan sabar dan telaten mengarahkan dan menjelaskan ulang dengan bahasa yang lebih mudah dipahami.

4) Jenjang Pengambilan Keputusan yang Terlalu Banyak

Dalam faktor pengahmabt berdasarkan Teori Warwick, jenjang pengambilan keputusan yang terlalu banyak menjadi indikator berikutnya dalam impelementasi program. Dengan adanya pengambilan keputusan yang berlebih akan mempengaruhi kinerja staf yanga dda di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo. Karena belum tentu semua staf yang ada mampu menyelesaikan keputusan lebih diwaktu yang bersamaan apalagi di proses interpretassi implementasi program layanan online SICANTIK.

5) Waktu dan Perubahan Kepemimpinan

Waktu dan perubahan kepemimpinan menjadi indikator faktor penghambat terakhir dalam Teori Warwick. Dalam proses interpretasi para staf yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo tetap menyampaikan semua informasi yanga ada seperti biasanya walaupun terjadi peubahan pimpinan sehingga dapat disimpulkan waktu dan perubahan kepemimpinan tidak memberikan pengaruh apapun dalam proses interpretasi implementasi program layanan online SICANTIK.

3. Penerapan atau Aplikasi

Selain faktor pendukung yang telah dijelaskan sebelumnya, terdapat pula faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam Implementasi Program Layanan Online SICANTIK untuk perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo sebagai berikut:

1) Banyaknya Aktor yang Terlibat

Aktor atau pihak yang terlibat dalam proses implementasi program layanan online SICANTIK untuk perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo terdapat beberapa pihak yaitu pihak pimpinan, pihak pelaksana, dan pihak penerima. Apabila masing-masing pihak tersebut mengalami mis komunikasi maka akan menghambat proses implementasi program layanan online SICANTIK karena masing-masing pihak akan memiliki pemahaman yang berbeda sehingga menyebabkan tujuan yang harusnya dapat dicapai terkendala. Maka banyaknya aktor atau pihak yang terlibat akan menjadi

faktor penghambat dalam proses implementasi program layanan online tersebut.

2) Adanya Komitmen atau Loyalitas Ganda

Setiap staf yang ada di instansi dari awal sudah mempunyai komitmen kepada segala yang ada di dinas. Namun dalam proses implementasi program layanan online SICANTIK untuk perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo kadang kalanya ada staf yang memiliki komitmen diluar dinas tersebut sehingga bisa disebut adanya komitmen atau loyalitas ganda sehingga hal tersebut akan menghambat proses layanan kepada masyarakat terutama layanan online melalui aplikasi SICANTIK.

3) Kerumitan yang Melekat pada Proyek itu Sendiri

Dalam suatu proses implementasi program layanan online SICANTIK untuk perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo terdapat kerumitan atau masalah yang ada didalamnya seperti adanya pembaharuan dari pusat yang menyebabkan aplikasi sementara waktu tidak dapat digunakan. Tetapi sejauh ini masyarakat yang melakukan permohonan tidak mengalami kesulitan kecuali ketika ada pembaharuan dari pusat, mati lampu mendadak, dan juga masyarakat awam yang belum memahami teknologi sehingga mereka seringkali dibantu langsung oleh para staf yang ada disana. Implementasi Program layanan online SICANTIK untuk perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo sudah berjalan dengan lancar sesuai dengan prosedur yang berlaku. Para pemohon menerima layanan online melalui aplikasi SICANTIK dengan mudah dan cepat daripada layanan yang dilakukan sebelum online. Dimana para pemohon masih harus menunggu proses layanan secara manual yang membutuhkan waktu lebih lama tergantung dengan jenis layanan perizinan yang dibutuhkan.

Untuk sumber daya manusia nya sama sekali tidak ada masalah sebab mereka semua sudah sedari awal dipersiapkan dan dibekali pengetahuan serta bimbingan cara mengoperasikan aplikasi tersebut. Namun dalam proses implementasi program layanan online SICANTIK ini ada kalanya mengalami hambatan atau masalah yakni ketika aplikasi tersebut mengalami pembaharuan dari pusat sehingga pelayanan sementara waktu dialihkan dihari lain karena aplikasi sementara waktu tidak bisa diakses. Bisa juga terjadi mati lampu mendadak yang membuat pelayanan sedikit terganggu serta pemahaman berbeda para pemohon yang datang sehingga membuat masyarakat yang memang gptek tentang teknologi mengalami sedikit kesulitan. Akan tetapi para staf yang ada disana dengan sabar menjelaskan dan juga membantu mengarahkan mengoperasikan aplikasi SICANTIK.

4) Jenjang Pengambilan Keputusan yang Terlalu Banyak

Jenjang pengambilan keputusan adalah sebuah kebijakan yang harus ditetapkan sesuai dengan posisi dan kebutuhan yang ada. Dalam implementasi program layanan online SICANTIK untuk perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo apabila keputusan yang diambil tersebut terlalu banyak ada kalanya akan mengganggu atau menghambat proses layanan online karena belum tentu semua staf yang ada dapat menjalankan semua keputusan yang ditetapkan tersebut dalam waktu yang bersamaan. Hal ini akan menghambat proses implementasi aplikasi SICANTIK dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

5) Waktu dan Perubahan Kepemimpinan

Perjalanan waktu dan perubahan kepemimpinan merupakan sebuah pergantian kepemimpinan yang ada di suatu instansi atau organisasi yang setiap beberapa waktu berubah. Dalam implementasi program layanan online SICANTIK untuk perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo faktor perubahan waktu dan kepemimpinan tidak ada pengaruhnya terhadap penerapan aplikasi SICANTIK karena aplikasi tersebut dibuat oleh pusat sehingga ketika ada pergantian kepemimpinan yang ada di dinas ini tidak akan berpengaruh. Aplikasi SICANTIK ini akan tetap beroperasi untuk mempercepat proses layanan di instansi tersebut

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Penerapan SIICANTIK di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo dapat memberikan pelayanan online yang sederhana dan cepat, terorganisir dengan baik, dijelaskan dengan jelas, dan penerapan berhasil diterapkan. Proses penerapan layanan online SIICANTIK pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Probolinggo terdapat faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukungnya meliputi komitmen kepemimpinan politik, kualitas organisasi dan komitmen para pelaksana. Faktor-faktor ini ditemui dalam wawancara dengan staf dan anggota masyarakat. Banyaknya jumlah pemain yang terlibat, banyaknya komitmen staf, kompleksitas proyek, jumlah keputusan yang diambil, serta waktu dan pergantian kepemimpinan menjadi penghambat investasi dan implementasi komprehensif program layanan online SIICANTIK di wilayah tersebut. Kota Probolinggo Faktor-faktor tersebut perlu diperhatikan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan.

Implementasi program ini telah berjalan dengan baik berdasarkan pengorganisasian yang ada, terutama dari segi sumber daya manusia yang memadai. Staf telah memberikan informasi yang detail dan mudah dipahami kepada pemohon, serta membantu jika ada kesulitan. Penerapan program ini juga sukses, dengan pemohon memperoleh layanan online melalui SICANTIK dengan lebih cepat daripada layanan manual sebelumnya. Namun, ada beberapa kendala yang dihadapi seperti pembaruan aplikasi yang membuat layanan menjadi terhenti sementara, pemadaman listrik yang mengganggu pelayanan, dan pemahaman yang berbeda dari para pemohon yang membuat masyarakat gaptek kesulitan. Namun, staf dengan sabar menjelaskan dan membantu pemohon.

Faktor pendukung dalam implementasi program ini antara lain adalah komitmen pimpinan politik, kemampuan organisasi, dan komitmen para pelaksana. Faktor penghambatnya meliputi banyaknya aktor yang terlibat, adanya komitmen atau loyalitas ganda dari staf, kerumitan dalam proyek itu sendiri, jenjang pengambilan keputusan yang terlalu banyak, serta waktu dan perubahan kepemimpinan. Meskipun ada faktor penghambat, implementasi program ini tetap berjalan dengan baik berkat komitmen dan kemampuan staf yang terlibat.

DAFTAR PUSTAKA

- Endang, L. S., Sihombing, M., & Lubis, M. S. (2021). Implementasi Kebijakan Tanda Daftar Usaha Pariwisata melalui Sicantik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. *Perspektif*, 11(1), 107–123. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i1.5353>
- Habibah, D. U. (2016). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. 8, 1–11.
- Hubungan Administrasi Publik Dengan Disiplin Ilmu Lain - HUBUNGAN ADMINISTRASI PUBLIK DENGAN - Studocu. <https://www.studocu.com/id/document/universitas->

- riau/pengantar-ilmu-administrasi-publik/hubungan-administrasi-publik-dengan-disiplin-ilmu-lain/35486005. Diakses 12 Januari 2024
- Publik, A., & Administrasi, J. I. (n.d.). Efektivitas Pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (Srikandi) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru Millenia 1 , Harapan Tua RFS 2. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 2023(15), 403–408. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8214031>
- Publik, A. P. (2009). Bab Ii Kajian Teori Tentang Perizinan Berusaha Melalui Online Single Submission. 25, 29–48.
- Purwani, M. T., & Suryawati, R. (2021). Implementasi Program Sistem Perizinan Online (SPION) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sukoharjo. *Wacana Publik*, 1(2), 273. <https://doi.org/10.20961/wp.v1i2.54596>
- Putri, N. L. S. A., Mirta, I. W., & Dewi, G. A. A. Y. (2023). Implementasi Sistem Pendaftaran Daring (Si Taring) Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 3(1), 34–41. <https://doi.org/10.22225/jcpa.3.1.2023.34-41>
- Sari, I. P., & Marefanda, N. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan berbasis Online Single submission di DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat. *Musamus Journal of Public Administration*, 5(2), 242–255. <https://doi.org/10.35724/mjpa.v5i2.5011>
- Septiandika, V., & Wahyuni, R. U. (2022). Efektivitas Penerapan Portal Emas Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis Online di Kelurahan Wiroborang Kota Probolinggo. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(1).
- Sriwijaya, U. (2020). SENI MENGELOLA DATA : PENERAPAN TRIANGULASI TEKNIK , SUMBER DAN WAKTU PADA PENELITIAN PENDIDIKAN SOSIAL. 5(2), 146–150.
- Tamara, G., & Widiyarta, A. (2023). Penerapan E-Government dalam Pelayanan Perizinan Online melalui “SIMPONIE” di DPMPTSP Kabupaten Serang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 5(1), 23–27. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v5i1.571>.