

EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN ELEKTRONIK (SIMPEL) PERIZINAN NON USAHA DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KARANGANYAR

*The Effectiveness of the Electronic Service System (SIMPEL) for Non-Business
Licensing at the and One-Stop Integrated Service and Investment Office
of Karanganyar Regency*

Anya Wahyu Wira Hasti, Dra. Sri Riris Sugiyarti, M.Si

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik, Universitas Slamet Riyadi Surakarta

anyawahyu3@gmail.com, ririss68@gmail.com

Abstrak

Sistem pelayanan elektronik (SIMPEL) perizinan non usaha di Kabupaten Karanganyar masih terdapat permasalahan, yaitu masyarakat lebih memilih pelayanan secara langsung dengan datang ke dinas daripada pelayanan secara online dan permasalahan lainnya yaitu waktu penyelesaian perizinan yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Hal ini menyebabkan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan SIMPEL menjadi rendah. Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan dan menganalisis bagaimana efektivitas sistem pelayanan elektronik (SIMPEL) perizinan non usaha di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar. Teori yang digunakan adalah teori dari Budiani (2007) dengan 4 indikator yaitu ketepatan sasaran, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model Miles and Huberman (2014) dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas sistem pelayanan elektronik (SIMPEL) perizinan non usaha di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar secara umum sudah dapat dikatakan cukup efektif, meskipun terdapat beberapa indikator yang belum optimal. Program SIMPEL masih terdapat kendala dalam waktu penyelesaian izin yang melebihi Standar Operasional Prosedur (SOP) dan sosialisasi program masih terbatas dan kurang optimal dalam penyampaian informasi SIMPEL secara online dan offline.

Kata kunci: Efektivitas, Sosialisasi, Pelayanan Terpadu.

Abstract

The electronic service system (SIMPEL) for non-business licensing in Karanganyar Regency still encounters problems, namely that the community prefers direct services by visiting the office rather than using the online system. Another issue is that the licensing completion time does not comply with the Standard Operating Procedure (SOP). This has led to low public participation in utilizing SIMPEL. This study aims to describe and analyze the effectiveness of the electronic service system (SIMPEL) for non-business licensing at the Investment and One-Stop Integrated Service Office of Karanganyar Regency. The theory used is Budiani's (2007) theory with four indicators: target accuracy, program socialization, program objectives, and program monitoring. The research method applied is descriptive qualitative, with data collection techniques consisting of interviews, observations, and documentation. Data analysis techniques use the Miles and Huberman (2014) model, which includes data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of the study indicate that the effectiveness of the electronic service system (SIMPEL) for non-business licensing at the Investment and One-Stop Integrated Service Office of Karanganyar Regency can generally be considered quite effective, although some indicators have not been optimized. The SIMPEL program still faces obstacles in terms of licensing completion times that exceed the Standard Operating Procedures (SOP) and limited program socialization, which is not yet optimal in delivering SIMPEL information both online and offline.

Keywords: *Effectiveness, Socialization, Integrated Service.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah mengadopsi layanan digital, termasuk pelayanan publik, guna menciptakan sistem yang efisien, efektif, dan sesuai harapan masyarakat. Implementasi ini diwujudkan melalui basis data terpadu, aplikasi seluler, dan portal daring. Hal tersebut sejalan dengan Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang SPBE yang menekankan penyelenggaraan layanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

Kualitas layanan publik yang optimal mencerminkan fondasi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik. Mahmudi (2010) dalam Ahmad Mustanir (2022:20) menjelaskan

bahwa pelayanan publik mencakup seluruh aktivitas yang dilakukan aparatur penyelenggara layanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus menjalankan amanat regulasi. Setiap bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah kepada warga negara seyogianya bebas dari perlakuan diskriminatif, tidak menyulitkan melalui prosedur yang rumit, tidak memakan waktu berlebihan, serta memiliki kepastian jangka waktu dalam setiap tahap prosesnya.

Mal Pelayanan Publik yang berada di bawah kewenangan DPMPSTSP berfungsi sebagai ujung tombak dalam penyediaan layanan perizinan usaha maupun non-usaha, melalui memanfaatkan kemajuan teknologi

secara proaktif. Ketentuan ini selaras melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, yang mewajibkan setiap penyelenggara layanan guna mengoperasikan sistem informasi baik berbasis elektronik maupun non-elektronik, sehingga proses pelayanan dapat berlangsung lebih sederhana, cepat, serta menjamin keterbukaan bagi masyarakat.

Mal Pelayanan Publik (MPP) Karanganyar berdasar Perpres No. 89/2021 dan Perbup No. 71/2021, mulai beroperasi 28 Desember 2021 serta diresmikan MenPAN-RB pada 16 Maret 2022 sebagai MPP ke-53 nasional. MPP ini menyediakan 217 layanan dari 28 lembaga dan mempermudah pengurusan izin maupun non-izin, tercermin dari penerbitan izin melalui SIMPEL tahun 2024.

Gambar 1:
Jumlah Izin Terbit Simpel JANUARI-
NOVEMBER 2024



Sumber: Media Sosial Instagram Mal Pelayanan Publik Karanganyar

DPMPTSP Karanganyar memiliki mandat menyelenggarakan layanan perizinan usaha dan non-usaha sebagai instrumen perlindungan

hukum. Seiring perkembangan teknologi, layanan tersebut diadaptasi dalam bentuk digital melalui aplikasi SIMPEL, berlandaskan Perbup Karanganyar Nomor 85 Tahun 2022 dan SK Kepala DPMPTSP Nomor 067/369 Tahun 2020. SIMPEL merupakan penyempurnaan dari sistem sebelumnya, SIMTAP, yang berbasis luring sehingga proses pelayanan lebih lama, kurang responsif, serta menuntut kehadiran langsung pemohon. Dengan SIMPEL, layanan perizinan menjadi lebih cepat, transparan, dan efisien.

Pemerintah Kabupaten Karanganyar melalui DPMPTSP menghadirkan terobosan inovatif melalui memperkenalkan aplikasi Sistem Pelayanan Elektronik (SIMPEL) pada tahun 2020, yang digagas oleh Kepala DPMPTSP, Timotius Suryadi, S.Sos., M.Si. Kehadiran SIMPEL ditujukan sebagai jawaban atas tuntutan integrasi serta digitalisasi dalam mekanisme pelayanan perizinan di wilayah Karanganyar, sehingga proses administrasi menjadi lebih modern, terpadu, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Aplikasi SIMPEL dikembangkan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan non-usaha melalui layanan digital yang praktis, efisien, dan lebih cepat dibanding mekanisme manual. Sistem ini menyediakan akses informasi serta pengajuan izin secara sederhana melalui perangkat telepon pintar maupun portal resmi pemerintah daerah. Kehadiran

SIMPEL diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan antarmuka yang mudah dipahami, sehingga masyarakat dapat memanfaatkannya secara optimal dalam mengurus kebutuhan administrasi non-usaha.

Gambar 2:
Tampilan Website Simpel



Sumber: Website Resmi SIMPEL Karanganyar

SIMPEL merupakan inovasi layanan perizinan terpadu berbasis elektronik di Karanganyar yang menghadirkan prosedur transparan, akuntabel, serta pelayanan ramah, tepat sasaran, dan responsif. Platform ini mempermudah administrasi perizinan, meningkatkan kepercayaan masyarakat, sekaligus selaras dengan perkembangan teknologi digital. Namun, implementasinya masih terkendala, terutama pada perizinan non-usaha, karena sebagian masyarakat lebih memilih layanan tatap muka. Meski demikian, pemohon tetap dilayani dengan baik sambil diberikan penjelasan mengenai akses daring melalui SIMPEL.

Permasalahan muncul pada lamanya penyelesaian perizinan yang melebihi Standar Waktu Penyelesaian (SWP). Contohnya, izin sektor kesehatan yang seharusnya selesai dalam tiga hari kerja justru memakan waktu tujuh hari atau lebih. Hal ini disebabkan proses verifikasi di instansi teknis, seperti Dinas Kesehatan, yang membutuhkan waktu tiga hari hingga lebih dari seminggu sebelum dokumen diteruskan ke DPMPSTSP untuk diproses tambahan dua hingga tiga hari. Akibatnya, total waktu melampaui standar. Kajian ini berlandaskan penelitian Nanda Chindy Febrira Harahap (2024) mengenai kualitas layanan perizinan non usaha melalui aplikasi SICANTIK.

Berlandaskan latar belakang dan melihat adanya permasalahan yang terjadi peneliti tertarik guna membahas efektivitas Sistem Pelayanan Elektronik (SIMPEL) dalam upaya peningkatan pelayanan perizinan. Oleh karena itu, peneliti tertarik mengangkat judul “Efektivitas Sistem Pelayanan Elektronik (SIMPEL) Perizinan Non Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar”.

Berdasarkan uraian latar belakang, penelitian ini menegaskan pokok persoalan yang dikaji, yaitu efektivitas Sistem Pelayanan Elektronik (SIMPEL) dalam perizinan non usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu Kabupaten Karanganyar. Permasalahan tersebut signifikan karena SIMPEL diharapkan menghadirkan pelayanan cepat, efisien, dan transparan, meskipun implementasinya masih menemui hambatan. Selaras dengan hal itu, penelitian ini bertujuan menganalisis sekaligus menggambarkan efektivitas SIMPEL dalam mendukung pelayanan perizinan non usaha, sehingga hasilnya dapat menjadi evaluasi dan masukan strategis untuk perbaikan layanan ke depan.

Dalam kajian pustaka, peneliti tidak hanya mengacu pada teori yang bersumber dari buku, tetapi juga menggunakan penelitian terdahulu yang relevan dengan tema. Studi-studi sebelumnya dipilih untuk memperkuat dasar teori, memberikan gambaran metodologis, serta menyajikan hasil yang bermanfaat dalam memperluas wawasan dan memperdalam analisis penelitian ini.

Penelitian oleh Siska Yuliana dkk. (2022) berjudul "Efektivitas Sistem Pelayanan Secara Elektronik (Sipanse) di DPMPSTSP Provinsi Bengkulu" menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teori Indrajit. Hasilnya menunjukkan SIPANSE cukup efektif, meskipun masih terdapat kendala, seperti gangguan sistem yang sering terjadi dan terbatasnya petugas dengan kompetensi teknologi informasi sesuai latar belakang pendidikannya.

Selanjutnya, penelitian Nanda Chindy Febrira Harahap (2024)

berjudul "Kualitas Pelayanan Administrasi Perizinan Non Berusaha Melalui Sicantik di DPMPSTSP Kabupaten Dharmasraya" menggunakan metode kualitatif induktif. Dengan teori Zeithaml, penelitian ini menemukan 12 dari 15 indikator kualitas pelayanan terpenuhi. Hambatan utama adalah minimnya sosialisasi, sarana dan prasarana terbatas, aplikasi yang belum optimal, serta kurangnya sumber daya manusia.

Penelitian ini memiliki nilai kebaruan karena secara khusus menyoroti efektivitas Sistem Pelayanan Elektronik (SIMPEL) pada perizinan non usaha di Kabupaten Karanganyar, yang hingga saat ini belum banyak diteliti secara mendalam. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang mengkaji sistem serupa seperti SIPANSE di Bengkulu, dan Sicantik di Dharmasraya, penelitian ini berfokus pada konteks Karanganyar dengan menggunakan teori efektivitas Budiani (2007) sebagai pisau analisis. Selain itu, penelitian ini menekankan pada faktor-faktor kendala implementasi, tingkat partisipasi masyarakat, serta keterbatasan sosialisasi program yang menjadi tantangan unik di wilayah Karanganyar. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris baru sekaligus rekomendasi kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan non usaha berbasis elektronik di daerah tersebut.

Istilah efektivitas berakar dari kata dalam bahasa Inggris yang bermakna keberhasilan atau suatu tindakan yang terlaksana dengan hasil memuaskan. Konsep ini kerap diartikan sebagai ukuran tingkat ketercapaian target, baik dalam ranah operasional maupun operatif. Efektivitas menandai elemen krusial yang menentukan tercapainya sasaran ataupun tujuan yang telah ditetapkan dalam sebuah organisasi, aktivitas, maupun program tertentu. Suatu hal dapat disebut efektif apabila sasaran maupun tujuan yang sebelumnya direncanakan benar-benar terealisasi.

Ahmad Subekti (2013:247) mendefinisikan efektivitas sebagai keterkaitan antara hasil yang diperoleh dengan sasaran yang ingin dicapai. Dengan kata lain, efektivitas merepresentasikan ukuran sejauh mana keluaran, kebijakan, maupun rangkaian proses dalam suatu organisasi mampu diarahkan dan diwujudkan guna memenuhi tujuan yang telah ditetapkan.

Efektivitas menurut Mahsun (2006) adalah keterkaitan antara hasil dengan target atau sasaran, yang mencerminkan tingkat keberhasilan tujuan maupun kebijakan. Suatu kebijakan dianggap efektif bila aktivitas yang dijalankan mampu mencapai sasaran akhir yang ditetapkan.

Layanan digital (e-service) merupakan penyediaan layanan melalui jaringan elektronik. Pakkala (2019) menekankan bahwa e-service

sepenuhnya dikendalikan perangkat lunak untuk menghasilkan dan mengirim produk digital, sedangkan Rowley dalam Trisantosa dkk. (2022) memandangnya sebagai aplikasi berbasis TIK yang memfasilitasi layanan agar lebih efektif dan efisien bagi pengguna.

Dari beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan layanan elektronik ialah layanan yang memanfaatkan penggunaan TIK melalui jaringan internet yang sistem bekerjanya (bekerja sistem) dikendalikan oleh perangkat lunak yang menghasilkan dan atau mengirimkan benda digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk mengukur efektivitas penerapan SIMPEL di DPMPSTP Kabupaten Karanganyar. Merujuk Moleong (2005), data kualitatif berupa narasi, simbol nonangka, dan visual, diperoleh melalui wawancara, observasi, dokumentasi, arsip, serta catatan pendukung lainnya.

Penelitian dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar, beralamat di Jalan Karanganyar-Jatipuro kilometer satu, Ngaliyan, Lalung, Karanganyar, Jawa Tengah. Lokasi tersebut dipilih karena memiliki keterkaitan dengan objek penelitian, yakni layanan perizinan nonusaha melalui Sistem Informasi Pelayanan Elektronik,

sekaligus diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai acuan bagi daerah lain.

Sumber data penelitian terdiri atas: (1) Data primer, diperoleh langsung dari observasi dan wawancara dengan subjek penelitian, lalu dijabarkan secara deskriptif; (2) Data sekunder, berupa data pendukung dari literatur, artikel, hasil penelitian, statistik, maupun dokumen resmi lain yang relevan dengan kajian.

Informan penelitian dipilih menggunakan metode purposive sampling, yaitu seleksi partisipan berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan kajian (Sugiyono, 2014). Informan meliputi: (a) Suwardi, S.H., M.M selaku Kepala Bidang PTSP DPMPTSP Karanganyar; (b) Joko Budi Santoso, S.ST.Par., M.M selaku Kepala Bidang Penanaman Modal dan SDM; (c) Abdush Shomad, S.Kom selaku pegawai teknis SIMPEL; serta (d) pengguna layanan SIMPEL.

Data diperoleh melalui tiga teknik utama: (1) Observasi, dengan mengamati masyarakat yang mengurus perizinan nonusaha dan mencatat proses layanan; (2) Dokumentasi, berupa foto kegiatan, arsip, serta data penggunaan SIMPEL; (3) Wawancara mendalam dengan pihak DPMPTSP, pegawai teknis, serta masyarakat pengguna layanan, baik pemohon izin usaha maupun nonusaha.

Validitas penelitian dimaknai sebagai

kesesuaian fakta lapangan dengan laporan peneliti (Sugiyono, 2018). Keabsahan data dijamin melalui triangulasi sumber (Moleong, 2012) dengan membandingkan informasi dari berbagai pihak. Data diperoleh dari wawancara dan literatur, sedangkan konsistensi jawaban antar informan menjadi tolok ukur kredibilitas.

Proses analisis data mengacu pada model interaktif Miles dan Huberman (2014) yang meliputi empat tahap: (1) pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi; (2) kondensasi data dengan menyeleksi dan merangkum informasi sesuai fokus penelitian; (3) penyajian data secara runtut dan sistematis; serta (4) penarikan kesimpulan dan verifikasi untuk menjawab rumusan masalah serta menguji keabsahan data.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Penelitian ini menyajikan kajian efektivitas pemanfaatan SIMPEL pada layanan perizinan non-usaha di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar. Sebagai instansi yang berwenang dalam urusan perizinan dan non-perizinan, dinas ini bertujuan memberikan pelayanan publik yang mudah diakses, responsif, dan transparan bagi masyarakat.

Pada penelitian ini, efektivitas penerapan Sistem Informasi Pelayanan Elektronik untuk perizinan non-usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu Kabupaten Karanganyar dianalisis dengan berlandaskan sejumlah indikator, yakni kesesuaian sasaran, kecermatan sosialisasi program, ketercapaian tujuan program, serta ketepatan mekanisme pemantauan. Proses perolehan data dilaksanakan melalui metode wawancara, pengamatan langsung, dan penelusuran dokumen, yang kemudian dipaparkan secara rinci dalam uraian berikut:

a. Ketepatan Sasaran Program

Kesesuaian sasaran program SIMPEL memperlihatkan arah kebijakan DPMPTSP Kabupaten Karanganyar untuk memastikan layanan perizinan nonusaha dapat diakses lebih sederhana, praktis, dan tanpa kerumitan administrasi. Sasaran ini menjadi tolok ukur efektivitas penyelenggaraan layanan publik, sehingga masyarakat memperoleh manfaat nyata dari keberadaan sistem elektronik tersebut.

Sasaran utama penerapan SIMPEL diarahkan kepada seluruh lapisan masyarakat Karanganyar yang membutuhkan perizinan nonusaha. Mekanisme pelayanan yang sederhana menjadi kunci, sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Suwardi, S.H., M.M., selaku Kepala Bidang PTSP. Beliau menegaskan bahwa alurnya dimulai dari pembuatan akun melalui SAKTI, login, memilih jenis izin, melengkapi berkas, hingga menunggu konfirmasi penerbitan izin.

Selaras dengan hal itu, Bapak Joko

Budi Santoso, S.ST.Par., M.M., selaku Kepala Bidang Penanaman Modal dan Energi Sumber Daya Mineral, menekankan bahwa SIMPEL merupakan inovasi yang dapat diakses siapa saja dan kapan saja. Prosedurnya dibuat ringkas, mulai dari pembuatan akun, melengkapi persyaratan izin, hingga pemohon dapat memantau status izin secara langsung melalui sistem.

Ditambahkan pula oleh Bapak Abdush Shomad, S.Kom., selaku Pegawai Teknis SIMPEL, bahwa alur pengajuan izin dimulai dengan membuat akun, memilih jenis izin yang dibutuhkan, mengunggah berkas sesuai persyaratan, lalu diproses oleh pihak dinas. Untuk izin yang membutuhkan verifikasi OPD teknis, prosedur dilakukan secara bertahap melalui instansi terkait sebelum diteruskan ke DPMPTSP, sedangkan izin yang tidak memerlukan OPD teknis langsung diproses oleh DPMPTSP.

Rangkaian keterangan dari para informan tersebut menegaskan bahwa mekanisme SIMPEL memang disusun agar mudah dipahami dan diikuti masyarakat. Saudari Anjarwati menekankan kejelasan prosedur berkat adanya panduan di website, sementara Saudari Cindy Puspitasari menambahkan bahwa setelah izin terbit, pemohon cukup mencetaknya sehingga seluruh proses menjadi lebih praktis.

Selain kemudahan prosedur, ketepatan biaya dan waktu menjadi

faktor penting dalam pelayanan SIMPEL. Bapak Suwardi, S.H., M.M., selaku Kepala Bidang PTSP, menegaskan bahwa bila persyaratan lengkap, izin dapat diproses hanya dalam satu hari kerja tanpa biaya. Namun, jika ada kekurangan dokumen, proses bisa lebih lama karena berkas dikembalikan ke pemohon. Untuk menjaga akuntabilitas, masyarakat berhak mengajukan pengaduan apabila pelayanan melebihi tiga hari.

Selaras yang disampaikan oleh Bapak Joko Budi Santoso S.ST.Par.,M.M bahwa:

“Setiap jenis perizinan dalam SIMPEL memiliki SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berbeda terkait waktu penyelesaian, namun semua biaya perizinan itu gratis. Dalam ketentuan waktu terdapat juga SPM (Standar Pelayanan Minimal) yang target penyelesaian, dimana diharapkan waktu penyelesaian kurang dari waktu yang ditentukan. Jika melebihi waktu penyelesaian pemohon bisa mengadukan ke kanal pengaduan yang disediakan DPMPTSP.” (Wawancara pada tanggal 21 Mei 2025).

Tanggapan yang sama disampaikan oleh Bapak Abdush Shomad selaku Pegawai Teknis Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar, beliau menambahkan bahwa:

“Guna waktu setiap izin sudah ada SOP nya sendiri-sendiri, proses pelayanan SIMPEL memerlukan waktu 3 hari, 1 minggu, bahkan 20

hari. Sedangkan guna biaya pelayanan izin melalui SIMPEL itu gratis.” (Wawancara pada tanggal 21 Mei 2025).

Saudari Anjarwati, pemohon SIP Tenaga Medis, menyampaikan bahwa biaya pelayanan tidak ada, namun waktu penyelesaian bervariasi. Untuk SIP tenaga medis ditetapkan 6 hari, tetapi dalam praktik penerbitannya melalui SIMPEL melebihi ketentuan waktu. Selanjutnya, peneliti juga mewawancarai Saudari Cindy Puspitasari selaku pemohon izin penelitian UNISRI.

“Guna biaya pelayanan SIMPEL gratis sedangkan guna ditetapkan waktu layanan dalam membuat surat izin penelitian belum sesuai melalui SOP yang ditentukan. Karena guna membuat izin penelitian harusnya 3 hari jadi namun dalam kenyataannya melebihi waktu yang ditentukan.” (Wawancara pada tanggal 21 Mei 2025).

Berdasarkan wawancara dengan narasumber, ketepatan sasaran program SIMPEL dalam hal mekanisme dan biaya sudah berjalan baik. Namun, ketepatan waktu pelayanan masih terkendala karena penyelesaian perizinan sering melebihi SOP yang berlaku. Untuk menanggapi hal tersebut, DPMPTSP menyediakan ruang pengaduan bagi pemohon. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa indikator ketepatan waktu pelayanan SIMPEL belum optimal sesuai SOP, meskipun fasilitas pengaduan atas

keterlambatan maupun keluhan telah disediakan.

Gambar 3:
Ketepatan Waktu Proses Pelayanan Simpel

NO	NAMA	STAF	PERMOYONAN	PAJUAN	PENDAMPING (PENGKOLABPETE)	VERIFIKASI
1	Izin Penelitian	DPMTSP	3 hari kerja			
2	Izin Praktik Dokter Hewan	DPMTSP dan DISPERTANPP	11 hari kerja			
3	Izin Praktik Paramedik Veteriner Asisten Teknis Reproduksi (ATR)	DPMTSP dan DISPERTANPP	11 hari kerja			
4	Izin Praktik Paramedik Veteriner Insinerasi Buatan (IB)	DPMTSP dan DISPERTANPP	11 hari kerja			
5	Izin Praktik Paramedik Veteriner Pemeriksaan Kebuntingan (PKB)	DPMTSP dan DISPERTANPP	11 hari kerja			

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025

Sosialisasi program yaitu kemampuan penyelenggara dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat. Sosialisasi ini juga dapat membantu masyarakat agar lebih mengetahui informasi apa saja terkait perizinan non usaha melalui SIMPEL sehingga informasi mengenai SIMPEL dapat tersampaikan melalui baik kepada seluruh masyarakat.

Gambar 4:
Kanal Pengaduan Dpmpmtsp



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025
Ketepatan Sosialisasi Program

Sosialisasi program mencerminkan langkah penting guna agar informasi mengenai suatu layanan dapat dipahami dan diakses oleh masyarakat. Bentuk sosialisasi dapat dilakukan secara offline maupun online.

Berlandaskan hasil wawancara melalui Bapak Suwardi, S.H.,

M.M selaku Kepala Bidang PTSP mengenai sosialisasi SIMPEL kepada masyarakat sebagai berikut:

“Sosialisasi kami ada dua cara yaitu secara online dan offline. Sosialisasi online lewat media sosial seperti di Instagram. Sedangkan lewat offline kami lakukan melalui sosialisasi kita ke OPD pemberi pelayanan seperti di Dinkes, Pertanian, Dinsos. Selain itu, sosialisasi lewat KolakPete dan bekerja sama melalui admin perizinan di Kecamatan.” (Wawancara pada tanggal 14 Mei 2025)

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Joko Budi Santoso Santoso S.ST.Par.,M.M selaku Kepala Bidang Penanaman Modal dan Energi Sumber Daya Mineral Tujuan Program, beliau menyatakan bahwa:

“Guna sosialisasi SIMPEL dari medsos, papan informasi, secara offline juga ada mbak seperti waktu penyampaian materi waktu acara JEMPOL nanti kita sisipkan tentang SIMPEL juga dan kami juga sosialisasikan ke OPD pemberi layanan” (Wawancara pada tanggal

21 Mei 2025)

Selanjutnya wawancara oleh Bapak Somad selaku pegawai teknis SIMPEL menyatakan bahwa:

“Sosialisasinya online sama offline, seperti lewat medsos, lewat narasumber-narasumber dalam kegiatan JEMPOL, dll.” (Wawancara pada tanggal 21 Mei 2025)

Sedangkan menurut Saudari Anjarwati dan Saudari Cindy selaku pemohon izin SIMPEL mengenai bentuk sosialisasi SIMPEL mereka juga berpendapat bahwa:

“Setahu saya sosialisasi SIMPEL hanya lewat media sosial DPMPSTP saja. Kalau guna offlinenya saya belum pernah menemui.” (Wawancara melalui Saudari Anjarwati, pada tanggal 21 Mei 2025)

“Guna sosialisasi SIMPEL setahu saya lewat media sosial seperti Instagram, Youtube kalau guna sosialisasi secara offline belum ada.” (Wawancara melalui Saudari Cindy, pada tanggal 21 Mei 2025)

Setelah adanya sosialisasi program SIMPEL, penting guna mengetahui apakah sosialisasi SIMPEL dapat tersampaikan melalui baik kepada masyarakat di Kabupaten Karanganyar. Wawancara dari Bapak Suwardi selaku Kepala Bagian PTSP menyatakan bahwa:

“Sudah tersampaikan melalui baik sampai saat ini, guna perizinan non usaha, sudah banyak kita layani mulai dari izin penelitian, izin kesehatan, dan di DPUPR.” (Wawancara pada tanggal 14 Mei

2025)

Selaras melalui jawaban Bapak Pak Joko Budi Santoso selaku Kepala Bidang PM menyatakan bahwa:

“Guna sosialisasi kami bisa bilang sudah tersampaikan melalui baik kepada masyarakat.” (Wawancara pada tanggal 21 Mei 2025)

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Somad selaku Pegawai Teknis SIMPEL menyampaikan bahwa:

“Sudah tersampaikan melalui baik melalui sosialisasi- sosialisasi yang kami lakukan.” (Wawancara pada tanggal 21 Mei 2025)

Di sisi lain Saudari Anjarwati Pemohon SIP Tenaga Medis mengungkapkan bahwa:

“Menurut saya belum cukup baik karena, sosialisasi lewat online juga masih banyak masyarakat yang tidak tahu adanya program SIMPEL guna mengurus perizinan non usaha.” (Wawancara pada tanggal 21 Mei 2025)

Selain itu, Cindy Puspitasari, pemohon izin penelitian UNISRI, menyampaikan bahwa sosialisasi SIMPEL masih kurang merata dan belum optimal, karena penyampaian secara offline hanya terbatas pada wilayah tertentu sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui program ini. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, sosialisasi SIMPEL memang belum maksimal meskipun telah dilakukan secara online maupun offline, sehingga jangkauan

serta pemahaman masyarakat terhadap program tersebut masih perlu ditingkatkan.

Gambar 5:
Sosialisasi Simpel



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025

b. Ketepatan Tujuan Program

Tujuan program SIMPEL menekankan kesesuaian antara hasil pelaksanaan dengan target awal, yaitu peningkatan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas layanan publik. Melalui aplikasi ini, masyarakat diharapkan lebih mudah dalam mengurus perizinan nonusaha tanpa harus menempuh prosedur yang rumit seperti pada sistem sebelumnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Suwardi, S.H., M.M selaku Kepala Bagian PTSP, SIMPEL dinilai mampu menghadirkan layanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Beliau menegaskan bahwa aplikasi ini membuat masyarakat tidak perlu berulang kali datang ke kantor, sehingga pelayanan menjadi lebih praktis sekaligus membantu

kinerja DPMPTSP.

Bapak Joko Budi Santoso, S.ST.Par., M.M selaku Kepala Bidang Penanaman Modal menekankan bahwa SIMPEL dirancang untuk menghadirkan layanan yang cepat, mudah, transparan, efektif, serta efisien. Melalui sistem ini, masyarakat dapat mengajukan izin nonusaha secara daring tanpa keharusan mendatangi kantor pelayanan secara langsung.

Sejalan dengan penjelasan tersebut, Bapak Abdush Shomad, S.Kom selaku Pegawai Teknis SIMPEL menyatakan bahwa keberadaan sistem ini mampu meningkatkan efektivitas sekaligus efisiensi layanan. Proses pengurusan izin menjadi lebih cepat dengan alur sederhana, sehingga mempermudah masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan layanan yang tersedia.

Penjelasan dari kedua informan tersebut juga didukung oleh keterangan Saudari... (lanjutan dengan informan berikutnya sesuai data wawancara Anda).

Anjarwati selaku Pemohon SIP Tenaga Medis yang menyatakan bahwa:

“Sangat efektif dan efisien. Adanya pelayanan SIMPEL online dapat mempermudah dan mempercepat pelayanan di DPMPTSP sehingga tidak perlu datang ke kantor lagi.” (Wawancara pada tanggal 21 Mei 2025)

Saudari Cindy Puspitasari, pemohon izin penelitian dari UNISRI, menuturkan bahwa layanan SIMPEL sangat praktis karena berbasis daring sehingga lebih efisien sekaligus menghemat waktu. Berdasarkan hasil wawancara dengan lima informan, dapat disimpulkan bahwa SIMPEL dinilai efektif dan efisien dalam mewujudkan tujuan utamanya, yaitu memberikan layanan yang cepat, mudah, dan transparan bagi masyarakat.

Sejalan dengan hal tersebut, Bapak Suwardi, S.H., M.M selaku Kepala Bagian PTSP menjelaskan bahwa SIMPEL merupakan bentuk penyempurnaan dari program sebelumnya. Prosedurnya kini lebih ringkas, jelas, dan memudahkan masyarakat dalam mengurus izin nonusaha tanpa harus hadir secara langsung di kantor, karena akses dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja.

Pendapat senada juga disampaikan oleh Bapak Joko Budi Santoso, S.ST.Par., M.M selaku Kepala Bidang Penanaman Modal. Beliau menegaskan bahwa SIMPEL hadir sebagai solusi konkret bagi pengurusan izin nonusaha yang sebelumnya masih manual, namun kini telah beralih ke sistem daring. Hal ini mencerminkan adanya kemajuan signifikan dalam penyelenggaraan layanan publik.

Selanjutnya, Bapak Abdush Shomad, S.Kom selaku Pegawai Teknis SIMPEL menambahkan bahwa aplikasi ini memang dirancang sebagai jawaban atas keterbatasan

program terdahulu, dengan alur pengajuan yang lebih sederhana dan praktis. SIMPEL terbukti mampu mempercepat proses perizinan sekaligus menghadirkan mekanisme yang lebih simpel, sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini.

Penjelasan dari para informan menunjukkan konsistensi penilaian bahwa SIMPEL berhasil menjadi solusi praktis bagi perizinan nonusaha. Saudari Anjarwati, pemohon SIP tenaga medis, menegaskan bahwa SIMPEL mempermudah proses pengurusan izin karena lebih sederhana dibandingkan mekanisme sebelumnya. Hal ini sejalan dengan pengalaman Saudari Cindy Puspitasari, pemohon izin penelitian UNISRI, yang menilai SIMPEL lebih efektif, efisien, dan tidak berbelit-belit.

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara dengan lima informan, dapat disimpulkan bahwa SIMPEL mampu menyederhanakan prosedur administrasi sekaligus menghadirkan pelayanan yang praktis, transparan, serta mudah diakses. Aplikasi ini memberikan kemudahan nyata dalam pengurusan izin nonusaha tanpa hambatan berarti, sehingga dinilai sebagai inovasi yang lebih baik daripada program terdahulu.

Keselarasan pendapat para narasumber juga mempertegas tercapainya tujuan utama program SIMPEL, yaitu mewujudkan pelayanan publik yang cepat, sederhana, transparan, dan efisien. Dengan keberadaannya, SIMPEL

bukan hanya mendukung efektivitas perizinan nonusaha, melainkan juga memperbaiki sistem administrasi yang sebelumnya rumit, sehingga semakin meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

c. Ketepatan Pemantauan Program

Pemantauan program kegiatan yang dilakukan setelah terlaksananya program sebagai bentuk dari perhatian terhadap peserta program. Pemantauan program dimaksudkan sebagai sejauh mana Sistem Informasi Pelayanan Elektronik (SIMPEL) di

DPMPTSP Kabupaten Karanganyar sudah berjalan dan dilaksanakan sebagai bentuk tanggung jawab dinas atas program yang telah dibuat.

Keberhasilan SIMPEL terhadap pelayanan perizinan non usaha Berlandaskan hasil wawancara melalui Bapak Suwardi, S.H., M.M selaku Kepala Bidang PTSP mengenai tingkat keberhasilan Program SIMPEL dan kendala yang ada di program SIMPEL, hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Keberhasilan program SIMPEL sudah dapat dikatakan sudah baik dan efektif. Bisa dilihat dari permohonan izin lewat SIMPEL setiap bulannya mengalami peningkatan. Guna kendalanya itu aplikasi SIMPEL kadang error.” (Wawancara pada tanggal 14 Mei 2025) Kemudian wawancara melalui Bapak Joko Budi Santoso S.ST. Par., M.M selaku Kepala Bidang PM, beliau juga menyatakan bahwa: “Tingkat keberhasilan SIMPEL ini

sudah baik. Permasalahan SIMPEL biasanya terdapat pada regulasi atau kebijakan yang baru sehingga di aplikasi harus disesuaikan, selain itu juga ada di sistemnya mbak kadang error gitu.” (Wawancara pada tanggal 21 Mei 2025)

Hal tersebut juga sesuai melalui pernyataan yang diberikan oleh Bapak Abdush Shomad S.Kom selaku Pegawai Teknis SIMPEL yang mengatakan bahwa:

“Sudah baik, tetapi masih terdapat kendala teknisnya seperti beberapa versi awal sering ada serangan hacker sama server error.” (Wawancara pada tanggal 21 Mei 2025)

Begitu juga melalui hasil wawancara melalui Saudari Anjarwati selaku pemohon SIP Tenaga Medis

“Program SIMPEL sudah bisa dikatakan efektif, karena melalui adanya program ini mencari perizinan lebih mudah dan lebih efisien.” (Wawancara pada tanggal 21 Mei 2025)

Selaras melalui itu, Saudari Cindy Puspitasari selaku Pemohon Izin Penelitian UNISRI juga menyampaikan bahwa

“Sudah cukup efektif, guna permasalahannya itu kadang web nya error jadi tidak bisa diakses.” (Wawancara pada tanggal 21 Mei 2025)

Dari wawancara melalui kelima informan diatas, dapat diketahui bahwa keberhasilan program SIMPEL sudah baik dan permohonan izin

mengalami peningkatan setiap bulannya. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala teknis seperti webnya sering error sehingga aplikasi SIMPEL tidak dapat mengakses oleh pemohon.

Perkembangan program SIMPEL yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Karanganyar.

Perkembangan program sangat penting dilakukan agar meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik dan optimal. Melalui mengembangkan program ini, DPMPTSP lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, mempercepat proses perizinan, dan memudahkan akses layanan.

Berlandaskan hasil wawancara yang dilakukan melalui Bapak Suwardi S.H., M.M selaku Kepala Bidang PTSP yang mengatakan bahwa:

“Guna perkembangan SIMPEL sudah ada beberapa versi, guna versi terbaru itu SIMPEL 4.0.1. Pembaruan ini guna memberikan layanan yang lebih optimal.” (Wawancara pada tanggal 14 Mei 2025)

Selanjutnya Bapak Joko Budi Santoso S.ST.Par.,M.M selaku Kepala Bidang PM juga mengatakan bahwa:

“Perkembangan SIMPEL sudah menunjukan kemajuan dalam pelayanan publik di perizinan non usaha. Guna pembaharuan sampai saat ini bisa dilihat dari web SIMPEL.” (Wawancara pada tanggal 21 Mei 2025)

Selaras melalui itu, Bapak Abdush

Shomad, S.Kom. selaku Pegawai Teknis SIMPEL juga menyampaikan bahwa:

“Guna perkembangan SIMPEL sudah dilakukan dari tahun 2021 sampai tahun 2024. Pembaruan ini dilakukan guna meningkatkan layanan kepada masyarakat agar memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan khususnya perizinan non usaha.” (Wawancara pada tanggal 21 Mei 2025)

Dari wawancara dengan ketiga informan DPMPTSP diketahui bahwa SIMPEL telah mengalami beberapa kali pembaruan, dengan versi terbaru SIMPEL 4.0.1 yang ditujukan untuk meningkatkan layanan perizinan non-usaha. Pembaruan ini dimaksudkan agar kualitas pelayanan semakin baik dan masyarakat lebih mudah dalam mengurus perizinan. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa pengembangan SIMPEL dilakukan secara rutin untuk mengoptimalkan pelayanan perizinan.

Gambar 6:
Perkembangan Simpel

SIMPEL 4.0.1 Released 1 Maret 2024 Pembaruan • Format laporan Baru • Fitur SKRD dengan TTE • Integrasi dengan eskm karanganyarkab.go.id terkait Survei Kepuasan Masyarakat • Pembaruan fitur keamanan
SIMPEL 4.0 Released 1 Agustus 2023 Pembaruan • Pemberian Hak Akses pada OPD Teknis • Pembaruan Format log Proses Izin • Update PHP dan Framework Aplikasi • Pembaruan User Interface • Melengkapi Izin Sesuai Perbup 85 tahun 2021

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025

Tindak lanjut dari pemantauan setelah program SIMPEL berjalan.

Berlandaskan hasil wawancara yang dilakukan melalui Bapak Suwardi S.H., M.M selaku Kepala Bidang PTSP yang mengatakan bahwa:

“Guna tindak lanjut dari pemantauan ini kita adakan rapat rutin setiap bulan dalam lingkup PTSP. Rapat evaluasi ini kita adakan setiap bulan, apabila terdapat permasalahan yang terjadi pada program ini akan segera kami tindak lanjuti.” (Wawancara pada tanggal 14 Mei 2025)

Selanjutnya Bapak Joko Budi Santoso S.ST.Par.,M.M selaku Kepala Bidang PM juga mengatakan bahwa:

“Aadaa, kita adakan rapat rutin setiap bulan bahkan triwulan melalui dinas yang terkait selain itu, kita selalu berkoordinasi melalui dinas teknis terkait izin yang sudah jadi nanti kita laporan ke dinas teknis, apabila dari dinas teknis ada hal yang perlu di tambahkan atau dikurangkan dalam sistem nanti kita akan evaluasi.” (Wawancara pada tanggal 21 Mei 2025)

Selaras melalui itu, Bapak Abdush Shomad, S.Kom. selaku Pegawai Teknis SIMPEL juga menyampaikan bahwa:

“Kami mengadakan rapat rutin guna pemantauan SIMPEL, apabila terdapat kekurangan akan kami evaluasi dan melakukan pembaruan terhadap SIMPEL agar lebih efektif dan efisien. Pembaruan SIMPEL sudah dilakukan sebanyak lima kali karena adanya regulasi yang berubah.” (Wawancara pada tanggal

21 Mei 2025)

Saudari Anjarwati merasa puas melalui adanya pelayanan perizinan non usaha melalui SIMPEL:

“Sebagai pengguna SIMPEL, saya merasa puas melalui layanan SIMPEL yang diberikan oleh pihak DPMPTSP.” (Wawancara pada tanggal 21 Mei 2025)

Saudari Cindy Pupitasari juga merasa cukup puas melalui adanya SIMPEL dalam mencari perizinan non usaha:

“Cukup puas guna layanan SIMPEL dan lebih mudah juga dalam mencari izin.” (Wawancara pada tanggal 21 Mei 2025)

Dari wawancara dari kelima informan dari DPMPTSP, dapat diketahui bahwa tindak lanjut dari pemantauan program SIMPEL setelah berjalan yaitu pemantauan SIMPEL dilakukan melalui mengadakan rapat evaluasi setiap rutin melalui pihak teknis guna memantau pelayanan perizinan melalui SIMPEL.

Gambar 7:
Rapat Rutin Melalui Opd Teknis



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, pemantauan program SIMPEL menunjukkan hasil yang baik serta efektif. Beberapa pembaruan versi telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan perizinan nonusaha. Rapat rutin bersama pihak teknis juga menjadi bukti komitmen dalam mengatasi kendala yang muncul pada sistem.

Kepuasan pengguna layanan menegaskan bahwa SIMPEL mampu memberikan pelayanan perizinan yang lebih baik dibandingkan program sebelumnya. Peningkatan kualitas layanan yang terus dilakukan selaras dengan kebutuhan masyarakat, sehingga SIMPEL dinilai berhasil menghadirkan mekanisme perizinan nonusaha yang lebih responsif, transparan, dan sesuai tuntutan pelayanan publik modern.

1. Pembahasan

a. Ketepatan Sasaran Program

Program Sistem Informasi Pelayanan Elektronik (SIMPEL) yang dikembangkan DPMPTSP Karanganyar ditujukan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan non-usaha. Hasil wawancara menunjukkan bahwa arah program sudah jelas, menjangkau seluruh warga dengan prosedur pengajuan yang sederhana, praktis, dan bebas dari birokrasi berbelit.

Alur kerja aplikasi meliputi pembuatan akun, pemilihan jenis izin, pengunggahan dokumen,

hingga pemantauan proses. Mekanisme ini dinilai ringkas, transparan, dan mudah diikuti, didukung oleh panduan di laman resmi yang membantu masyarakat memahami sistem sekaligus meminimalisir hambatan administrasi yang sering muncul pada metode manual.

Hasil penelitian menunjukkan layanan perizinan nonusaha melalui aplikasi tidak dipungut biaya. Namun, kendala utama ialah waktu penyelesaian yang terkadang melebihi standar operasional. Untuk menindaklanjuti keterlambatan, masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui tatap muka, telepon, surat elektronik, atau media sosial resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Karanganyar.

Secara keseluruhan, program aplikasi di Karanganyar telah memenuhi aspek prosedur dan biaya, tetapi belum optimal dalam ketepatan waktu. Perbaikan kecepatan pelayanan perlu ditingkatkan agar tidak hanya memenuhi target administrasi, melainkan juga meningkatkan kepuasan masyarakat serta memperkuat peran aplikasi sebagai sarana pelayanan publik yang efektif dan efisien.

b. Ketepatan Sosialisasi Program

Penyebarluasan informasi SIMPEL oleh DPMPTSP Karanganyar penting untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang layanan perizinan non-usaha. Sosialisasi

dilakukan secara daring melalui media sosial dan luring lewat kunjungan serta agenda JEMPOL, namun minimnya penggunaan media cetak membuat jangkauan informasi dan pemahaman publik belum optimal. Kendala utama sosialisasi adalah efektivitas penyampaian informasi. Strategi berbasis media sosial tidak konsisten dan sosialisasi luring terbatas pada wilayah tertentu. Akibatnya, sebagian besar masyarakat belum mengenal aplikasi sebagai sarana pengurusan izin nonusaha.

c. Ketepatan Tujuan Program

Program Sistem Informasi Pelayanan Elektronik hadir sebagai upaya modernisasi pelayanan publik dengan mengalihkan proses tatap muka menjadi berbasis daring. Masyarakat kini dapat mengurus izin nonusaha secara praktis tanpa harus datang ke kantor. Hal ini selaras dengan pandangan Budiani (2007) bahwa program ideal seharusnya mampu menunjukkan kesesuaian antara tujuan awal dan hasil implementasi.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa SIMPEL didesain untuk memberikan layanan sederhana, cepat, transparan, dan mudah dijangkau dari mana saja. Sistem daring ini membuat alur perizinan lebih efisien, mulai dari pengolahan data, penerbitan dokumen, hingga fitur pelacakan status permohonan yang dapat dipantau secara waktu nyata oleh pemohon.

Dibandingkan sistem sebelumnya yang mewajibkan warga hadir langsung, SIMPEL terbukti lebih efektif dan efisien. Proses perizinan dapat dilakukan secara online, memangkas waktu dan biaya, serta meningkatkan transparansi. Hal tersebut menunjukkan keberhasilan SIMPEL dalam memenuhi tujuannya, yakni menghadirkan pelayanan publik yang cepat, mudah, transparan, serta dapat diakses di berbagai lokasi.

d. Ketepatan Pemantauan Program

Pemantauan program bertujuan menilai keberlanjutan dampak,

konsistensi, dan kualitas implementasi. Hasil pemantauan SIMPEL di DPMPTSP Karanganyar menunjukkan kinerja cukup efektif dengan meningkatnya pemohon izin non-usaha tiap bulan, meski masih ada kendala teknis dan regulasi. Untuk mengatasinya, diluncurkan SIMPEL 4.0.1 guna mempercepat proses, meningkatkan kualitas layanan, dan menyesuaikan kebutuhan masyarakat.

Tindak lanjut pemantauan juga dilakukan melalui rapat evaluasi rutin bersama dinas terkait setiap bulan. Forum ini menjadi wadah untuk membahas hambatan dan solusi yang diperlukan. Secara keseluruhan, pemantauan SIMPEL berjalan efektif karena ditunjang pembaruan berkelanjutan dan evaluasi reguler, sehingga mencerminkan komitmen peningkatan mutu layanan publik di bidang perizinan nonusaha.

KESIMPULAN

Berlandaskan hasil penelitian dan analisis terkait Efektivitas Sistem Pelayanan Elektronik Perizinan Non Usaha di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar yang diukur berlandaskan 4 (empat) indikator menurut Budiani (2007), mengindikasikan bahwa Sistem Pelayanan Elektronik Perizinan Non Usaha Di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar dapat dikategorikan cukup efektif, walaupun masih terdapat indikator yang belum optimal. Berikut hasil penelitian yang

disimpulkan oleh peneliti berlandaskan analisis yang telah dilakukan:

1. Ketepatan Sasaran Program

Ketepatan sasaran program SIMPEL di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar belum cukup baik. Meskipun mekanisme dan biaya yang ditetapkan sudah baik, namun dalam waktu penyelesaian izin masih terdapat beberapa keluhan mengenai waktu penyelesaian izin yang melebihi SOP yang telah ditetapkan.

2. Ketepatan Sosialisasi Program

Dalam sosialisasi program SIMPEL di Kabupaten Karanganyar dapat disimpulkan bahwa sosialisasi program SIMPEL belum bisa dikatakan efektif karena sosialisasi secara offline program SIMPEL guna perizinan non usaha saat ini masih belum merata dan hanya menjangkau daerah-daerah tertentu saja. Selain itu, sosialisasi secara online mengenai program SIMPEL juga belum dilakukan secara rutin dan berkala yang mengakibatkan kurangnya pemahaman masyarakat tentang manfaat yang diberikan oleh program SIMPEL dalam perizinan non usaha.

3. Ketepatan Tujuan Program

Tujuan program SIMPEL sudah dapat dikatakan efektif hal ini dibuktikan melalui adanya program SIMPEL dapat memberikan pelayanan publik yang mudah, cepat, transparan, dan dapat diakses dimana saja hal tersebut sesuai melalui tujuan dibentuknya program SIMPEL guna mengurus perizinan non usaha. Selain itu, program SIMPEL juga menjadi solusi yang efektif dan efisien dari program

sebelumnya.

4. Ketepatan Pemantauan Program Pemantauan program SIMPEL di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar mengindikasikan hasil yang optimal dan efektif. Hal ini dilihat dari keberhasilan program SIMPEL dalam meningkatkan pelayanan perizinan non usaha sudah baik, adanya pembaruan secara berkala pada program SIMPEL, yang dirancang guna memberikan pelayanan yang lebih optimal. Serta, adanya rapat rutin evaluasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, W. (2023). *Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digides (Digital Desa) Di Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru= Implementation Of Digides Application-Based Public Services (Digital Village) In Tanete Rilau District, Barru Regency.* Universitas Hasanuddin.
- Ardiansyah. 2023. *Hukum Perizinan.* Yogyakarta: Deepublish. Hal 1&6
- Budiani, Ni Wayan. Jurnal Ekonomi dan Sosial, Vol.2, 2007. *Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bhakti" Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar.* Bali: Departemen Ilmu Ekonomi. Universitas Udayana.
- Cahyono, A. S., Sarahfina, M., & Destaru, B. (2024). *Pengelolaan Dan Pemanfaatan Website Sistem Pelayanan Administrasi (SILASTRI) Pada Pemerintah Desa Mirigambar Management and Utilization of the Administrative Service System Website (SILASTRI) at the Mirigambar Village Government.* 7(8), 3088–3094.
- Cahyono, Anang Sugeng dan Nunun Nurhajati. 2023. *Manajemen Pelayanan Publik: Inovasi dan Teknologi Untuk Meningkatkan Efisiensi da Kualitas Layanan.* Litnus. Malang
- Eprilianto, D. F., Sari, Y. E. K., & Saputra, B. (2019). Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(1), 30.
- Harahap, Chindy Febrira. 2024. *Kualitas Pelayanan Administrasi Perizinan Non Berusaha Melalui Sicantik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dharmasraya.* Program Studi Administrasi Pemerintah Daerah. Asdaf Kabupaten Dharmasraya, Provinsi Sumatera Barat.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik.* Jakarta. Raja Grafindo
- Moleong Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik.* Jakarta. Raja Grafindo
- Herlian, Gina Sonia. *Efektivitas Pelayanan Berbasis Elektronik Di*

- Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Ciamis.* Universitas Galuh
- Mahdy, Hammam, Augustin Rina Herawati, dkk. 2023. Efektivitas Pelayanan Perizinan Online Melalui Sistem Izin Investasi Mudah Dan Terpadu (SI IMUT) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang. Universitas Diponegoro. Semarang
- Mahmudi, (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi ketiga*, UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
- Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Moleong Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mosher, A. T. 1997. *Menggerakkan dan Membangun Pertanian*. Jakarta: Yasa Guna.
- Mustanir, Ahmad. 2022. *Pelayanan Publik*. Jawa Timur. Qiara Media
- Nisak, Izzatun, dan Diana Hertati. 2024. Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 440-452
- Peraturan Bupati Karanganyar Nomer 71 Tahun 2021 tentang Mal Pelayanan Publik
- Peraturan Bupati Karanganyar Nomer 85 tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Bupati Karanganyar Nomer 13 tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Perizinan
- Peraturan Presiden 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Peraturan Presiden Nomer 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik
- Peraturan Bupati Nomor 9 tahun 2023 tentang wewenang penyelenggaraan perizinan Usaha dan Non usaha Dinas Penanaman Modal Terpadu satu Pintu Kabupaten Karanganyar
- SK Kepala DPMPTSP Nomor 067/369 DPMPTSP Tahun 2020 tentang Penggunaan Aplikasi SIMPEL
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, 2002. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Steer, Richard M. 1985. *Efektivitas Organisasi Kaidah Prilaku*. Jakarta: Erlanga.
- Steers, Richard M. (1980). *Efektivitas Organisasi*. (Alih Bahasa: Magdalena Jamin). Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2011).
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- S. Wahyuddin, Pasaribu, Johni s, dkk. Layanan Digitas di Era 5.0. Sumatera Barat: OT Global Eksekutif Teknologi
- Yuliana, Siska, Kahar Hakim, Jatmiko Yogapriyatno. 2022. Efektivitas Sistem Pelayanan Secara Elektronik (Sipanse) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu. 6(2)
- Yustina, Irni, Ahmad Zainuri. 2022. Efektivitas Sistem Informasi Perizinan Elektronik Cilegon (SIPECI) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptsp) Kota Cilegon (Studi Kasus: Aplikasi Sipeci Dpmpptsp Kota Cilegon). Journal of Research and Development on Public Policy (Jarvic), 1(3), 87-103.