

## Evaluasi Program Sistem Informasi Manajemen Perizinan *Online* (SIMPONIE) dalam Proses Penerbitan Izin Lingkungan di Kota Tangerang Selatan

Mohammad Kemal Fajrul Abdallah <sup>1</sup>, Prasetyo <sup>2\*</sup>

<sup>1,2\*</sup> Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan, Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat, Indonesia.

### ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze and describe the program evaluation of the Online Licensing Management Information System (SIMPONIE) and identify its inhibiting factors in the environmental permit issuance process in South Tangerang City. The analytical framework applies Dunn's public policy evaluation model, encompassing effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and accuracy. This study employed a descriptive qualitative method, collecting empirical data through interviews with informants from the Investment and Integrated One-Stop Services Agency (DPMPTSP) of South Tangerang City, the Environmental Agency (DLH) of South Tangerang City, and community permit applicants, analyzed using the Miles and Huberman interactive technique. The results indicate that the implementation of SIMPONIE in the environmental permit issuance process has generally performed adequately, although substantial improvements are still required in efficiency, adequacy, responsiveness, and accuracy. Inhibiting factors on the part of the implementer comprise network disruptions, constrained system and operator capacity, regulatory shifts, and inter-agency coordination challenges, whereas constraints on the applicant side stem from limited understanding of the electronic system, incomplete documentation, disparities in information technology literacy, and the persistence of in-person administrative habits.

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan evaluasi program Sistem Informasi Manajemen Perizinan Online (SIMPONIE) beserta faktor penghambatnya dalam proses penerbitan izin lingkungan di Kota Tangerang Selatan. Landasan analisis menggunakan kerangka evaluasi kebijakan publik William N. Dunn yang mencakup kriteria efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam bersama informan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tangerang Selatan, Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Tangerang Selatan, serta masyarakat pemohon izin lingkungan, yang kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan SIMPONIE dalam proses penerbitan izin lingkungan secara umum telah berjalan cukup baik, tetapi masih memerlukan pembenahan pada aspek efisiensi, kecukupan, responsivitas, dan ketepatan. Faktor penghambat dari pihak pelaksana mencakup gangguan jaringan, keterbatasan kapasitas sistem dan operator, penyesuaian regulasi, serta koordinasi antarinstansi yang belum optimal. Sementara itu, faktor penghambat dari sisi pemohon meliputi pemahaman prosedur sistem daring yang masih terbatas, ketidaklengkapan dokumen persyaratan, variasi literasi teknologi informasi, serta kecenderungan masyarakat untuk mengurus perizinan secara tatap muka.

### ARTICLE HISTORY

Received: 18 August 2026.  
Revised: 20 August 2026.  
Accepted: 26 September 2026.  
Available Online: 10 October 2026.  
Published: 1 December 2026.

### KEYWORDS

Program Evaluation; Online  
Licensing Management  
Information System;  
Environmental Permits.

### KATA KUNCI

Evaluasi Program; Sistem  
Informasi Manajemen Perizinan  
Online; Izin Lingkungan.

## 1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi fundamental pemerintah dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat melalui penyediaan layanan yang berorientasi pada transparansi, keadilan, dan akuntabilitas (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009). Standar penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas menghendaki keterbukaan proses, kepastian waktu, serta kemudahan akses bagi seluruh pemohon (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003). Seiring akselerasi teknologi informasi, birokrasi modern dituntut beradaptasi melalui inovasi *electronic government* (*e-government*) guna menyederhanakan alur birokrasi yang berbelit, menekan pembiayaan administratif, serta mendekatkan akses layanan kepada warga. Transformasi digital ini menjadi instrumen strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), di mana pelayanan publik tidak hanya dituntut berjalan cepat, tetapi juga adaptif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat perkotaan.

Dalam konteks perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup, perizinan memegang posisi krusial sebagai instrumen hukum preventif guna mengendalikan dampak ekologis akibat ekspansi kegiatan usaha. Regulasi nasional mewajibkan setiap aktivitas usaha yang berpotensi menimbulkan dampak lingkungan untuk memiliki persetujuan lingkungan sebagai prasyarat mutlak penerbitan izin berusaha. Mekanisme ini dirancang untuk memastikan bahwa mitigasi dampak lingkungan telah dianalisis sejak tahap perencanaan suatu proyek usaha, sehingga pembangunan ekonomi tidak mendegradasi kelestarian daya dukung lingkungan perkotaan. Kompleksitas penilaian teknis dokumen lingkungan menuntut tersedianya mekanisme administrasi yang tertata rapi agar pengawasan terhadap kepatuhan pelaku usaha berjalan secara akurat dan terpantau dengan jelas.

Menjawab tantangan modernisasi birokrasi tersebut, Pemerintah Kota Tangerang Selatan melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) meluncurkan Sistem Informasi Manajemen Perizinan Online (SIMPONIE) sebagai platform perizinan digital berbasis *website*. Kehadiran aplikasi SIMPONIE ditujukan untuk memusatkan dan menyederhanakan pengurusan aneka ragam izin daerah, termasuk permohonan persetujuan dan izin lingkungan. Melalui sistem ini, seluruh tahapan layanan—mulai dari pendaftaran akun, pengunggahan dokumen teknis, pelacakan proses verifikasi administrasi dan teknis, hingga pengesahan dan penerbitan izin secara elektronik—dapat diakses oleh pelaku usaha tanpa keharusan hadir secara fisik di loket pelayanan. Inovasi ini pada mulanya diharapkan mampu mengikis praktik percaloan, mengeliminasi biaya transaksi tidak resmi, serta mewujudkan proses pelayanan yang transparan dan dapat diakses setiap saat.

Kendati telah dirancang sebagai terobosan pelayanan digital, pelaksanaan SIMPONIE dalam proses penerbitan izin lingkungan di lapangan masih menghadapi berbagai kendala operasional yang substansial. Observasi awal di lingkungan DPMPSTP Kota Tangerang Selatan memperlihatkan adanya ketidaksinkronan antara standar operasional prosedur (SOP) yang dijanjikan dan realisasi waktu penyelesaian perizinan, di mana pemohon kerap mendapati proses verifikasi melampaui batas waktu yang ditetapkan. Di samping itu, publikasi data rekapitulasi permohonan izin belum sepenuhnya terdiseminasi secara terbuka, yang mengindikasikan bahwa prinsip transparansi informasi belum berjalan maksimal. Hambatan kian terasa pada koordinasi teknis antara DPMPSTP sebagai pintu administrasi dan Dinas Lingkungan Hidup (DLH) sebagai instansi penilai substansi dokumen lingkungan. Koordinasi yang belum sepenuhnya terintegrasi secara otomatis menimbulkan jeda verifikasi yang panjang. Kondisi ini diperberat oleh ketidakstabilan infrastruktur server SIMPONIE yang kerap mengalami gangguan akses (*downtime*) pada jam-jam sibuk permohonan, serta rendahnya frekuensi sosialisasi penggunaan sistem daring kepada pemohon lokal.

Berbagai kajian literatur mengenai tata kelola digital mengonfirmasi bahwa penerapan *e-government* di tingkat pemerintah daerah sering kali berhadapan dengan kendala struktural dan kultural yang kompleks. Keberhasilan digitalisasi pelayanan publik tidak semata-mata bertumpu pada kesiapan aplikasi teknologi, melainkan sangat ditentukan oleh kapasitas kelembagaan, kecukupan alokasi anggaran pemeliharaan, kesiapan kompetensi aparatur birokrasi, serta komitmen konsistensi para pelaksana kebijakan di lini depan (Indrajit, 2017; Sinambela, 2021). Selain persoalan internal organisasi, kesenjangan kemampuan adopsi teknologi (*digital divide*) pada masyarakat pemohon sering kali memicu hambatan operasional baru, seperti tingginya frekuensi kesalahan unggah dokumen dan kebiasaan pemohon yang masih bergantung pada interaksi tatap muka (Pasolong, 2019; Subarsono, 2022). Walaupun persoalan umum digitalisasi birokrasi

telah banyak dikaji, penelitian yang secara empiris dan spesifik mengevaluasi efektivitas platform SIMPONIE dalam penerbitan izin lingkungan di tingkat pemerintah daerah—dengan pendekatan multidimensi evaluasi kebijakan publik William N. Dunn—masih sangat terbatas.

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan kesenjangan studi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan program Sistem Informasi Manajemen Perizinan Online (SIMPONIE) dalam proses penerbitan izin lingkungan di Kota Tangerang Selatan, sekaligus memetakan faktor-faktor penghambat yang membatasi efektivitas pelaksanaannya. Kerangka evaluasi dibedah secara komprehensif menggunakan enam kriteria evaluasi kebijakan publik menurut Dunn (2023), yang meliputi efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Evaluasi mendalam ini diharapkan tidak hanya memperkaya literatur administrasi publik mengenai dinamika digitalisasi perizinan berbasis lingkungan, tetapi juga merumuskan rekomendasi kebijakan yang aplikatif bagi DPMPTSP dan DLH Kota Tangerang Selatan guna mewujudkan ekosistem pelayanan publik digital yang adaptif, terintegrasi, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

## 2. Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai implementasi dan dinamika operasional program SIMPONIE dalam proses penerbitan izin lingkungan. Desain studi kasus dipilih karena penelitian difokuskan pada fenomena terikat (*bounded system*) dalam penyelenggaraan perizinan berbasis elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tangerang Selatan sebagai lokus utama penelitian. Penentuan informan dilakukan secara *purposive* berdasarkan keterlibatan langsung dalam alur perizinan SIMPONIE, yang mencakup Kepala DPMPTSP, Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Pemanfaatan Ruang dan Lingkungan, pelaksana teknis pelayanan perizinan, operator sistem SIMPONIE, perwakilan tim penilai teknis dari Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Tangerang Selatan, serta masyarakat pelaku usaha selaku pemohon izin lingkungan.

Data penelitian dikelompokkan menjadi data primer dan data sekunder. Data primer dihimpun melalui observasi nonpartisipan terhadap alur kerja pelayanan serta wawancara terstruktur dan mendalam yang dikembangkan berdasarkan enam kriteria evaluasi kebijakan publik William N. Dunn (2023), yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi terhadap regulasi perundang-undangan terkait perizinan berusaha, dokumen standar operasional prosedur (SOP), laporan capaian pelayanan instansi, serta catatan publikasi perizinan yang relevan. Keabsahan data diuji melalui teknik triangulasi sumber serta konfirmasi data (*member check*) bersama para informan kunci guna memastikan keaslian, keterpercayaan, dan kesesuaian interpretasi temuan lapangan. Keseluruhan data kualitatif dianalisis secara sirkular menggunakan model interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), yang mencakup empat tahapan berulang: pengumpulan data, kondensasi atau reduksi data, penyajian data secara tematik, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi. Melalui integrasi tahapan analisis tersebut, seluruh variabel kebijakan dan dinamika pelayanan ditautkan secara logis untuk membedah kinerja sistem secara utuh. Alur konseptual evaluasi dan kerangka analisis penelitian ini dipetakan secara sistematis pada Gambar 1.



Figure 1. Kerangka Pemikiran Evaluasi Program SIMPONIE

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Berdasarkan Gambar 1, kerangka pemikiran penelitian ini menempatkan implementasi platform SIMPONIE di DPMPPTSP Kota Tangerang Selatan sebagai lokus evaluasi program perizinan terpadu, khususnya pada tahapan verifikasi administrasi dan teknis izin lingkungan yang melibatkan kolaborasi lintas sektor bersama Dinas Lingkungan Hidup. Pelaksanaan program tersebut kemudian dibedah secara komprehensif menggunakan enam kriteria evaluasi kebijakan publik William N. Dunn (2023), yang mencakup dimensi efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan. Melalui penelusuran terhadap keenam indikator tersebut serta analisis atas kendala internal penyelenggara dan kendala eksternal masyarakat, kerangka ini bermuara pada perumusan rekomendasi perbaikan tata kelola perizinan digital yang adaptif dan akuntabel di tingkat daerah.

### 3. Hasil

Pelaksanaan program SIMPONIE dalam proses penerbitan izin lingkungan di Kota Tangerang Selatan secara umum telah memfasilitasi transformasi pelayanan perizinan menuju tata kelola berbasis digital. Evaluasi terhadap capaian program ini dianalisis berdasarkan enam kriteria evaluasi kebijakan publik William N. Dunn (2023), yang dipadukan dengan identifikasi faktor-faktor penghambat dari sisi penyelenggara maupun masyarakat pemohon.

#### 3.1 Evaluasi Program SIMPONIE dalam Proses Penerbitan Izin Lingkungan

Ditinjau dari kriteria efektivitas, implementasi SIMPONIE telah berhasil merealisasikan tujuan mendasar digitalisasi perizinan, yakni mempermudah akses pengajuan berkas, memangkas birokrasi tatap muka, serta meningkatkan transparansi alur permohonan. Kemudahan ini didukung oleh keterhubungan sistem dengan

platform nasional seperti *Online Single Submission* (OSS) dan AMDALNET, yang memungkinkan pemohon memantau posisi berkas secara mandiri melalui jaringan internet. Konsistensi penerapan prosedur pelayanan standar juga diperkuat melalui sosialisasi berkala, baik secara tatap muka maupun diseminasi informasi melalui kanal media digital resmi dinas. Keberhasilan tersebut diimbangi dengan efisiensi pengelolaan anggaran operasional yang dialokasikan untuk pengadaan sarana teknologi informasi, pemeliharaan peladen (*server*), pelatihan kapasitas operator, serta kegiatan sosialisasi berkala. Digitalisasi berkas permohonan secara nyata memangkas biaya operasional dan mempercepat sirkulasi administrasi tanpa beban tumpukan dokumen fisik, kendati peningkatan alokasi dana tetap dibutuhkan untuk pembaruan fitur keamanan dan penguatan kapasitas sistem secara berkesinambungan. Sejalan dengan hal tersebut, kriteria kecukupan menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas perangkat keras, jaringan lokal, serta perangkat lunak telah memadai untuk kebutuhan kerja harian. Namun, lonjakan beban kerja perizinan dan pertambahan jumlah pemohon menuntut adanya penambahan kapasitas *server* dan pematihan kompetensi teknis sumber daya manusia agar kestabilan sistem tetap terjaga. Pada dimensi perataan kewenangan, sinergi kelembagaan telah terdistribusi secara proporsional sesuai mandat tugas masing-masing instansi: DPMPSTSP mengelola loket registrasi administrasi dan penertiban dokumen izin resmi, sedangkan Dinas Lingkungan Hidup (DLH) bertanggung jawab penuh atas verifikasi substantif dan penilaian teknis dokumen kelayakan lingkungan. Terkait responsivitas pelayanan, operator SIMPONIE bersikap tanggap dalam memandu pemohon, memantau kendala sistem, serta menginformasikan kekurangan berkas administrasi. Meskipun demikian, sebagian pemohon masih mengeluhkan lambatnya konfirmasi status pada tahap awal pengunggahan berkas serta adanya jeda pembaruan data antara DPMPSTSP dan DLH. Dari aspek ketepatan, dokumen izin lingkungan yang diterbitkan telah memiliki kepastian legalitas formal yang sah karena diverifikasi secara berjenjang mengacu pada standar operasional prosedur, walaupun kelalaian administratif minor (*human error*)—seperti kekeliruan penulisan identitas pemohon atau data badan usaha—masih sesekali ditemukan dan harus diperbaiki kembali oleh petugas.

### 3.2. Faktor Penghambat Pelayanan SIMPONIE

Meskipun digitalisasi izin lingkungan telah terwujud, optimalisasi kinerja SIMPONIE masih tertahan oleh serangkaian hambatan yang bersumber dari faktor internal birokrasi maupun faktor eksternal masyarakat pemohon. Pada sisi internal penyelenggara, hambatan paling dominan berupa instabilitas jaringan internet dan keterbatasan kapasitas peladen yang kerap memicu perlambatan sistem (*system down*) pada jam sibuk pengunggahan dokumen. Keterbatasan jumlah operator teknis berbanding terbalik dengan eskalasi jumlah berkas yang masuk, sehingga beban kerja verifikator menjadi sangat tinggi. Dinamika perubahan regulasi perizinan lingkungan di tingkat pusat juga menuntut adaptasi algoritma sistem dan alur birokrasi baru secara terus-menerus. Selain itu, mekanisme pertukaran data verifikasi teknis antara DPMPSTSP dan DLH yang belum sepenuhnya terintegrasi secara otomatis menimbulkan jeda birokrasi, yang pada gilirannya menyebabkan durasi penerbitan dokumen melampaui batas standar operasional yang telah ditetapkan. Pada sisi eksternal, kendala utama berakar pada variasi literasi digital dan pemahaman masyarakat mengenai tata cara pengoperasian SIMPONIE. Masih banyak pemohon yang mengunggah berkas persyaratan tanpa memenuhi ketentuan administratif maupun teknis dokumen lingkungan hidup yang disyaratkan oleh regulasi, sehingga proses penelaahan dokumen harus dilakukan berulang kali dan memperpanjang masa tunggu penerbitan izin. Di samping itu, kesenjangan kemampuan teknologi di kalangan pelaku usaha mikro dan rendahnya jangkauan sosialisasi sistem perizinan digital di wilayah penyangga Kota Tangerang Selatan melanggengkan resistensi masyarakat, yang ditandai dengan masih kuatnya kecenderungan pemohon untuk tetap mendatangi loket fisik dinas secara tatap muka ketimbang memanfaatkan kemandirian layanan perizinan daring.

## 4. Pembahasan

Capaian evaluasi terhadap implementasi SIMPONIE dalam proses penerbitan izin lingkungan di DPMPSTSP Kota Tangerang Selatan menegaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik mampu mentransformasi pola interaksi birokrasi tradisional menjadi lebih terbuka, terukur, dan akuntabel. Pengintegrasian sistem ke dalam format daring telah mengikis rintangan jarak dan memotong biaya

transaksi administrasi yang selama ini membebani pemohon, sekaligus memperkecil ruang bagi praktik percaloan dalam pengurusan izin lingkungan. Keberhasilan pemenuhan aspek efektivitas, efisiensi, dan kepastian legalitas ini mengonfirmasi kerangka evaluasi kebijakan publik William N. Dunn (2023), di mana suatu intervensi kebijakan atau program publik dinilai berhasil apabila mampu mewujudkan hasil nyata (*outcomes*) yang konsisten dengan tujuan awalnya, didukung alokasi sumber daya yang proporsional, serta menghasilkan ketetapan hukum yang sah bagi masyarakat sasaran. Meskipun demikian, evaluasi terhadap kriteria perataan, responsivitas, dan kecukupan memperlihatkan dinamika implementasi yang belum sepenuhnya solid. Hambatan berupa kelambatan respons pada tahapan verifikasi awal dan terjadinya durasi pelayanan yang melebihi standar waktu operasional mencerminkan adanya ketimpangan antara kapasitas sistem digital dan kesiapan ekosistem pendukung birokrasi. Temuan ini selaras dengan pandangan Subarsono (2022) dan Sinambela (2021), yang menegaskan bahwa efektivitas implementasi kebijakan pelayanan publik tidak semata-mata ditentukan oleh kebaruan instrumen teknologi yang digunakan, melainkan sangat bergantung pada kapabilitas aparatur pelaksana, konsistensi kepatuhan terhadap standar operasional prosedur, serta kecepatan koordinasi lintas unit kelembagaan. Dalam konteks izin lingkungan di Kota Tangerang Selatan, mekanisme penilaian substantif dokumen AMDAL atau UKL-UPL yang berada di bawah wewenang DLH membutuhkan telaah teknis yang kompleks. Ketika saluran pertukaran data antara SIMPONIE di DPMPSTP dan tim teknis DLH belum terintegrasi secara mulus melalui automasi sistem terpadu (*interoperability*), proses telaah dokumen lingkungan tetap terjebak dalam ritme verifikasi manual yang lambat.

Faktor penghambat pelayanan SIMPONIE yang terpetakan dalam penelitian ini mempertegas tesis Indrajit (2017) mengenai arsitektur tata kelola *e-government*, yang menyatakan bahwa keberhasilan pelayanan publik berbasis elektronik bertumpu pada keselarasan tiga pilar utama: teknologi (*technology*), proses dan kelembagaan (*organization/process*), serta sumber daya manusia (*people*). Gangguan infrastruktur peladen (*server*) dan keterbatasan jaringan internet yang teridentifikasi dalam penelitian ini merepresentasikan kelemahan pilar teknologi yang memerlukan peremajaan kapasitas perangkat keras serta penguatan sistem keamanan siber. Di tingkat kelembagaan, keterbatasan jumlah operator yang menangani lonjakan permohonan izin menuntut penataan kembali beban kerja birokrasi (*workload analysis*) agar tidak memicu kelelahan kerja yang berujung pada kesalahan administratif penulisan data identitas (*human error*). Di sisi eksternal, resistensi dan kendala operasional yang dialami masyarakat pemohon mengindikasikan adanya kesenjangan adopsi teknologi (*digital divide*) yang nyata di tingkat akar rumput. Variasi literasi digital di kalangan pelaku usaha, ditambah dengan minimnya pemahaman terhadap format dokumen lingkungan yang baku, menunjukkan bahwa sosialisasi kebijakan belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat sasaran secara merata. Sebagaimana dikemukakan Pasolong (2019), akuntabilitas dan responsivitas pelayanan publik hanya dapat dirasakan secara optimal apabila masyarakat sebagai pengguna layanan memiliki literasi yang memadai terhadap hak, kewajiban, dan tata kelola sistem yang dihadirkan. Oleh karena itu, penguatan program SIMPONIE ke depan tidak boleh hanya berfokus pada penyempurnaan baris kode pemrograman aplikasi, melainkan harus dibarengi dengan penyuluhan teknis intensif kepada asosiasi pelaku usaha, pembenahan panduan antarmuka pengguna (*user interface*) agar lebih ramah pemula, serta penguatan komitmen kerja sama operasional yang mengikat antara DPMPSTP dan DLH Kota Tangerang Selatan guna mewujudkan tata kelola izin lingkungan yang cepat, tepat, dan berkelanjutan.

## 5. Kesimpulan

Pelaksanaan program SIMPONIE dalam proses penerbitan izin lingkungan di DPMPSTP Kota Tangerang Selatan secara umum telah terlaksana secara baik dan memberikan kontribusi nyata terhadap modernisasi birokrasi perizinan daerah. Berdasarkan enam kriteria evaluasi kebijakan publik William N. Dunn, program ini telah mampu mewujudkan efektivitas pelayanan, efisiensi administrasi, perataan fungsi kelembagaan, responsivitas petugas, serta kepastian ketepatan legalitas dokumen perizinan lingkungan. Meskipun demikian, optimalisasi program masih menghadapi tantangan pada aspek efisiensi alur kerja, kecukupan infrastruktur sistem, ketepatan waktu respon, serta eliminasi kesalahan administrasi minor. Faktor penghambat implementasi SIMPONIE bersumber dari dua dimensi utama, yaitu internal birokrasi

dan eksternal masyarakat pemohon. Dari sisi internal, kendala mencakup instabilitas jaringan internet, keterbatasan kapasitas peladen (*server*), tingginya beban kerja verifikator akibat terbatasnya jumlah operator, dinamika penyesuaian regulasi perizinan lingkungan, serta mekanisme koordinasi pertukaran data antara DPMPSTSP dan Dinas Lingkungan Hidup yang belum terintegrasi secara otomatis. Sementara itu, dari sisi eksternal, hambatan bersumber dari kesenjangan literasi digital pemohon, tingginya frekuensi ketidaklengkapan dokumen teknis lingkungan yang diunggah, serta masih kuatnya kecenderungan masyarakat untuk mengandalkan interaksi tatap muka secara langsung di kantor dinas. Berdasarkan kesimpulan tersebut, DPMPSTSP Kota Tangerang Selatan disarankan untuk memperkuat kapasitas infrastruktur teknologi informasi melalui peningkatan keandalan peladen (*server*), penambahan tenaga operator teknis, serta perancangan aplikasi berbasis seluler (*mobile application*) guna mempermudah pemantauan berkas dan notifikasi status izin secara seketika (*real-time*). Penguatan koordinasi melalui integrasi sistem pertukaran data secara langsung dengan Dinas Lingkungan Hidup mendesak dilakukan guna memangkas jeda verifikasi teknis dokumen lingkungan. Di samping itu, sosialisasi yang terstruktur dan intensif kepada para pelaku usaha mengenai tata cara permohonan daring dan penyusunan dokumen lingkungan hidup perlu ditingkatkan agar transformasi perizinan digital dapat berjalan secara transparan, akuntabel, dan berorientasi penuh pada kepuasan masyarakat.

## Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTSP) Kota Tangerang Selatan dan Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Tangerang Selatan atas kesediaan memberikan akses dan informasi selama proses penelitian. Terima kasih juga disampaikan kepada seluruh informan, termasuk masyarakat pemohon layanan izin lingkungan, atas kesediaan dan waktu yang diberikan dalam wawancara penelitian, serta kepada Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan atas dukungan akademik selama penyusunan penelitian ini.

## Referensi

- Danim, S. (2021). *Motivasi kepemimpinan dan efektivitas kelompok*. Rineka Cipta.
- Dhillon, P. (2019). Democracy and public policy. Dalam *Encyclopedia of public administration and public policy*. Taylor & Francis Group.
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tangerang Selatan. (2024). *Sistem Informasi Manajemen Perizinan Online (SIMPONIE)*. <https://simponie.tangerangselatankota.go.id/>
- Dunn, W. N. (2023). *Pengantar analisis kebijakan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Hariyanto, E. (2022). *Evaluasi kebijakan penerbitan sukuk negara sebagai instrumen pembiayaan APBN*. Gava Media.
- Indrajit, R. E. (2017). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Andi Offset.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.

- Moleong, L. J. (2022). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, H. (2019). *Teori administrasi publik*. Alfabeta.
- Sinambela, L. P. (2021). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Subarsono, A. G. (2022). *Analisis kebijakan publik: Konsep, teori, dan aplikasi*. Pustaka Pelajar.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.