

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA ONLINE  
MELALUI LAYANAN KONSULTASI DAN PENDAMPINGAN TERPADU  
SECARA ELEKTRONIK (LAKON-E PANDU)  
DI PROVINSI JAWA TENGAH**

**Elsa Putri Kusuma Wardani<sup>1</sup>, Puji Astuti<sup>2</sup>**  
**Email: [kusumawardani4003@gmail.com](mailto:kusumawardani4003@gmail.com)**

**Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
Jl. Prof. Soedarto, Tembalang, Semarang, Kode Pos 50319  
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 74654505  
Laman: <https://fisip.undip.ac.id/id/> Email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRAK**

Transformasi digital dalam pelayanan publik mendorong pengembangan layanan perizinan berbasis elektronik guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan. LAKON-E PANDU hadir sebagai inovasi layanan konsultasi dan pendampingan perizinan daring untuk membantu pelaku usaha memahami mekanisme perizinan berbasis risiko melalui sistem OSS. Penelitian ini bertujuan menilai kinerja layanan tersebut dalam mendukung pelayanan publik yang optimal. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan berasal dari instansi dan pengguna layanan yang dipilih secara *purposive sampling* berdasarkan skala usaha. Data dikumpulkan melalui wawancara, dokumentasi, dan studi literatur, kemudian dianalisis melalui reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan dengan mengacu pada teori *e-service*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja LAKON-E PANDU secara umum cukup optimal, ditinjau dari efisiensi, pemenuhan, ketersediaan sistem, dan privasi, meskipun masih terdapat kendala teknis. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi, penguatan sistem monitoring dan evaluasi, stabilitas infrastruktur digital, efektivitas layanan konsultasi, serta perlindungan data pengguna.

Kata Kunci: Kinerja; Pelayanan Publik; Inovasi Digital; LAKON-E PANDU

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro

<sup>2</sup> Dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro

## **ABSTRACT**

*Digital transformation in public services encourages the development of electronic-based licensing services to improve efficiency, transparency, and service quality. LAKON-E PANDU is presented as an innovative online licensing consultation and assistance service to help business actors understand the risk-based licensing mechanism through the OSS system. This study aims to assess the performance of this service in supporting optimal public services. The study used a qualitative method with a descriptive approach. Informants came from agencies and service users selected by purposive sampling based on business scale. Data were collected through interviews, documentation, and literature studies, then analyzed through reduction, presentation, and drawing conclusions with reference to e-service theory. The results of the study indicate that the performance of LAKON-E PANDU is generally quite optimal, in terms of efficiency, fulfillment, system availability, and privacy, although technical obstacles remain. Therefore, increased socialization, strengthening of the monitoring and evaluation system, stability of digital infrastructure, effectiveness of consultation services, and protection of user data are needed.*

*Keywords: Performance; Public Service; Digital Innovation; LAKON-E PANDU*

## **PENDAHULUAN**

Transformasi digital dalam sektor pelayanan publik menjadi agenda strategis dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan, khususnya dalam mendukung kemudahan berusaha di daerah. Pemerintah terus mendorong implementasi layanan perizinan berbasis elektronik melalui sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) sebagai upaya

untuk menciptakan proses perizinan yang lebih efisien, transparan, dan terintegrasi. Dalam konteks ini, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah menghadirkan inovasi layanan LAKON-E PANDU sebagai bentuk layanan konsultasi dan pendampingan perizinan berusaha yang dilakukan secara elektronik dan kolaboratif. Layanan ini diharapkan mampu menjembatani kesenjangan pemahaman pelaku usaha terhadap

mekanisme perizinan berbasis risiko serta memberikan kemudahan akses layanan secara lebih inklusif.

Meskipun demikian, implementasi layanan LAKON-E PANDU dalam praktiknya masih menghadapi berbagai permasalahan. Beberapa kendala yang muncul antara lain keterbatasan literasi digital masyarakat, belum optimalnya sosialisasi layanan, serta adanya ketidaksesuaian antara desain sistem dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, karakteristik pengguna yang masih terbiasa dengan layanan tatap muka turut mempengaruhi efektivitas pemanfaatan layanan berbasis elektronik. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan suatu inovasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem digital, tetapi juga oleh kualitas layanan yang dirasakan langsung oleh pengguna.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan LAKON-E PANDU dalam mendukung perizinan berusaha di Provinsi Jawa Tengah. Penelitian ini juga bertujuan untuk

mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas layanan serta memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan LAKON-E PANDU dalam mendukung proses perizinan berusaha di Provinsi Jawa Tengah.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan LAKON-E PANDU secara mendalam berdasarkan perspektif pengguna, sehingga memerlukan pemahaman kontekstual terhadap pengalaman, persepsi, serta interaksi pengguna dengan layanan. Desain deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis bagaimana kinerja layanan tersebut diimplementasikan serta faktor-faktor yang mempengaruhinya dalam konteks perizinan berusaha di Provinsi Jawa Tengah.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan LAKON-E PANDU yang terdiri dari pelaku usaha yang telah memanfaatkan layanan konsultasi dan pendampingan perizinan berusaha. Mengingat keterbatasan waktu dan sumber daya, penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yakni pelaku usaha pengguna layanan yang mewakili skala usaha (kecil, menengah, dan besar), memahami proses perizinan berusaha melalui OSS RBA, serta bersedia memberikan informasi secara mendalam. Selain itu, informan juga berasal dari pihak penyelenggara layanan, seperti petugas DPMPTSP dan tim teknis terkait, guna memperoleh perspektif yang komprehensif.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk menggali informasi terkait pengalaman pengguna dalam mengakses layanan, persepsi terhadap kinerja pelayanan, serta kendala yang dihadapi.

Secara teoritik, penelitian ini mengacu pada konsep *e-service quality* yang dikemukakan oleh Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Arvind Malhotra (2002), yang meliputi 4 (empat) dimensi, antara lain:

1. *Efficiency*/Efisiensi mengacu pada kemampuan pelanggan untuk mengakses situs web serta kemudahan dan kecepatan suatu situs web ketika diakses dan digunakan.
2. *Fulfillment*/Pemenuhan mencakup ketepatan janji layanan, ketersediaan stok produk, dan pengiriman produk sesuai waktu yang dijanjikan. Dimensi ini mencakup ketepatan informasi yang disampaikan, kesesuaian layanan dengan kebutuhan pengguna, serta kehandalan sistem dalam memberikan output yang diharapkan.
3. *System Availability* /Ketersediaan Sistem berkaitan dengan fungsi teknis situs, terutama sejauh mana situs tersebut tersedia

dan berfungsi dengan baik. Dimensi ini mencerminkan sejauh mana situs web atau aplikasi dapat diakses kapan saja serta mampu menjalankan fungsinya secara optimal.

4. *Privacy/Privasi* meliputi adanya keamanan dan perlindungan yang diberikan oleh situs web tentang informasi pemakai. Aspek ini mencakup perlindungan terhadap data pribadi, dokumen yang diunggah, serta informasi lain yang bersifat sensitif.

Konsep ini digunakan untuk mengukur kinerja layanan digital berdasarkan pengalaman pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan layanan. Selain itu, kajian mengenai inovasi pelayanan publik turut menjadi landasan dalam memahami bagaimana suatu layanan dapat memberikan nilai tambah melalui pendekatan yang adaptif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model

analisis interaktif yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pelaksanaan LAKON-E PANDU**

Pelaksanaan layanan konsultasi LAKON-E PANDU di Provinsi Jawa Tengah merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang mengintegrasikan konsultasi dan pendampingan perizinan berusaha dalam satu mekanisme layanan terpadu. Layanan ini dirancang untuk membantu pelaku usaha memahami serta menyelesaikan permasalahan perizinan berbasis risiko melalui sistem OSS RBA secara lebih efektif dan terarah. Secara operasional, pelaksanaan layanan dimulai dari tahap pendaftaran oleh pelaku usaha, dilanjutkan dengan penjadwalan sesi konsultasi, pelaksanaan konsultasi secara daring melalui Zoom dengan durasi 60 menit, hingga penyelesaian permasalahan perizinan yang dihadapi.

Tahap awal dimulai dari pendaftaran oleh pelaku usaha, yang kemudian dilanjutkan dengan proses verifikasi dan penjadwalan oleh petugas. Setelah itu, pelaku usaha

akan mengikuti sesi konsultasi yang dilakukan bersama petugas DPMPTSP dan tim teknis dari perangkat daerah terkait sesuai dengan bidang usaha yang diajukan. Tahap akhir berupa tindak lanjut dari hasil konsultasi, baik dalam bentuk penyelesaian perizinan, pendampingan lanjutan, maupun pemberian rekomendasi teknis.

## **Kinerja LAKON-E PANDU di Provinsi Jawa Tengah**

### **1. Efisiensi**

Efisiensi dalam layanan elektronik merujuk pada kemudahan dan kecepatan pengguna dalam mengakses serta menggunakan sistem layanan. Dalam konteks LAKON-E PANDU, efisiensi tercermin dari kemudahan akses informasi, kejelasan alur pelayanan, serta kepraktisan layanan berbasis daring.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efisiensi layanan LAKON-E PANDU telah berjalan cukup optimal. Hal ini ditunjukkan melalui kemudahan pemahaman prosedur, kejelasan alur layanan, serta adanya pendampingan berkelanjutan dari petugas. Selain itu, layanan mampu memberikan respons yang cepat,

umumnya dalam waktu kurang dari 24 jam, bahkan sebagian besar permasalahan dapat diselesaikan dalam satu hari. Dari sisi pengguna, layanan ini dinilai praktis karena mampu menghemat waktu, tenaga, dan biaya tanpa perlu datang secara langsung. Temuan ini menunjukkan bahwa LAKON-E PANDU telah memenuhi indikator efisiensi dalam layanan berbasis elektronik.

### **2. Pemenuhan**

Pemenuhan layanan merujuk pada kemampuan sistem dalam memberikan informasi yang akurat serta solusi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dalam konteks LAKON-E PANDU, pemenuhan tercermin dari kejelasan informasi, ketepatan solusi, serta kesesuaian layanan dengan permasalahan perizinan yang dihadapi pelaku usaha.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemenuhan layanan LAKON-E PANDU telah berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan melalui kesesuaian informasi dan solusi yang diberikan berdasarkan SOP dan regulasi yang berlaku, serta kemampuan layanan dalam

membantu penyelesaian permasalahan perizinan secara nyata. Pengguna menilai layanan ini informatif, solutif, dan memberikan dampak langsung terhadap proses perizinan, yang juga tercermin dari tingginya tingkat kepuasan masyarakat.

Selain itu, tingkat kepuasan pengguna juga diperkuat melalui hasil penilaian langsung (*reviews*) yang diberikan setelah penggunaan layanan. Penilaian ini menggambarkan persepsi pengguna terhadap kualitas isi dan hasil konsultasi yang diterima.

**Tabel 1.** *Reviews* Pengguna Layanan LAKON-E PANDU

<b>Reviews penggunaan layanan LAKON-E PANDU</b>	
Bintang 5	24
Bintang 4	3
Bintang 3	0
Bintang 2	0
Bintang 1	0
<b>Total</b>	<b>27</b>

*Sumber: Diolah oleh peneliti dari website LAKON-E PANDU, 2026*

Secara umum, hasil *reviews* menunjukkan dominasi penilaian positif terhadap layanan LAKON-E PANDU, yang mengindikasikan bahwa layanan telah mampu

memenuhi harapan pengguna. Meskipun demikian, masih terdapat ruang perbaikan, terutama dalam pengelompokan sesi konsultasi yang lebih spesifik serta keterbatasan pengukuran dampak layanan secara kuantitatif. Secara keseluruhan, LAKON-E PANDU telah mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara substansial.

### 3. Ketersediaan Sistem

Ketersediaan sistem merujuk pada kemampuan layanan untuk dapat diakses dan berfungsi secara stabil tanpa gangguan. Dalam konteks LAKON-E PANDU, dimensi ini mencerminkan sejauh mana sistem mampu mendukung kelancaran proses konsultasi daring.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan secara umum dapat diakses dan digunakan dengan baik oleh pengguna. Proses konsultasi berlangsung lancar, meskipun dari sisi instansi masih terdapat kendala teknis seperti gangguan jaringan, *maintenance* sistem, serta keterbatasan infrastruktur. Selain itu, intensitas penggunaan layanan cenderung menurun seiring

perubahan preferensi pengguna ke layanan tatap muka.

Meskipun demikian, sebagian besar pengguna tidak merasakan kendala yang signifikan selama penggunaan layanan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem LAKON-E PANDU tetap berfungsi secara cukup stabil, meskipun masih perlu peningkatan pada aspek teknis guna mendukung keberlanjutan layanan.

#### **4. Privasi**

Privasi dalam layanan elektronik merujuk pada kemampuan sistem dalam melindungi data dan informasi pengguna selama proses layanan berlangsung. Dalam konteks LAKON-E PANDU, privasi tercermin dari pengelolaan data pengguna yang dilakukan secara terbatas dan terkontrol.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa data pengguna hanya diakses oleh pihak terkait, yaitu pengguna dan penyelenggara layanan, serta disampaikan melalui media komunikasi yang bersifat personal seperti email. Selain itu, proses konsultasi dilakukan dalam forum terbatas yang hanya melibatkan pihak berkepentingan, sehingga informasi

pengguna tidak tersebar secara luas. Mekanisme verifikasi data berbasis sistem juga memastikan bahwa setiap informasi diproses secara terstruktur sesuai prosedur.

Secara keseluruhan, layanan LAKON-E PANDU telah menunjukkan upaya dalam menjaga privasi pengguna melalui pengelolaan akses dan distribusi informasi yang terkontrol, meskipun masih diperlukan penguatan dalam aspek perlindungan data secara lebih komprehensif.

#### **Kendala dalam Pelaksanaan LAKON-E PANDU**

Pelaksanaan inovasi layanan publik berbasis digital tidak terlepas dari berbagai kendala, baik teknis maupun nonteknis. Dalam konteks LAKON-E PANDU, kendala yang muncul mencerminkan proses adaptasi antara sistem layanan daring dengan karakteristik pengguna yang masih terbiasa dengan pola pelayanan tatap muka.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak instansi, kendala utama terletak pada preferensi masyarakat yang masih cenderung memilih konsultasi secara langsung

dibandingkan daring. Selain itu, terdapat keterbatasan perangkat pendukung dari sisi pengguna, seperti tidak tersedianya speaker atau mikrofon, serta gangguan jaringan internet yang dikelola secara terpusat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika. Kondisi ini menyebabkan instansi tidak memiliki kendali penuh terhadap stabilitas jaringan. Di sisi lain, sistem internal juga sempat mengalami kendala akibat proses maintenance, sehingga layanan pendaftaran tidak dapat diakses secara optimal.

Sementara itu, dari sisi pengguna layanan, kendala yang dirasakan relatif terbatas. Hambatan yang muncul lebih berkaitan dengan durasi konsultasi yang dinilai kurang mencukupi untuk menangani permasalahan yang kompleks.

Dengan demikian, kendala dalam pelaksanaan LAKON-E PANDU mencakup aspek teknis, keterbatasan infrastruktur, serta faktor perilaku pengguna. Hal ini menunjukkan perlunya penguatan sistem, peningkatan kesiapan infrastruktur, serta strategi adaptasi

untuk mendorong pemanfaatan layanan daring secara lebih optimal.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, kinerja layanan LAKON-E PANDU berbasis *e-service* secara umum menunjukkan kategori cukup optimal. Pada dimensi *efficiency*, layanan dinilai baik dalam hal kemudahan akses dan kecepatan respons, sehingga pengguna dapat memperoleh layanan secara praktis tanpa harus datang langsung. Pada dimensi *fulfillment*, layanan telah mampu memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dan dilaksanakan berdasarkan SOP, meskipun belum didukung oleh pengukuran dampak layanan secara kuantitatif.

Pada dimensi *system availability*, layanan menunjukkan kinerja yang cukup baik melalui kelancaran pelaksanaan, koordinasi antarinstansi, serta responsivitas petugas, walaupun masih terdapat kendala teknis seperti gangguan jaringan, maintenance sistem, dan keterbatasan durasi konsultasi. Sementara itu, pada dimensi *privacy*, layanan telah menerapkan

pengelolaan data yang terkontrol melalui sistem dan komunikasi yang bersifat terbatas, sehingga informasi pengguna tetap terjaga.

Dengan demikian, LAKON-E PANDU telah mampu mendukung pelayanan perizinan berbasis digital secara efektif, namun masih memerlukan penguatan pada aspek teknis, pengukuran evaluasi, dan optimalisasi sistem agar kualitas layanan dapat lebih maksimal.

#### **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa rekomendasi yang dapat diajukan adalah sebagai berikut. Pertama, perlu dilakukan penguatan sosialisasi layanan LAKON-E PANDU melalui kanal digital secara terstruktur untuk meningkatkan tingkat pemanfaatan layanan oleh masyarakat. Kedua, pengembangan sistem monitoring dan evaluasi berbasis data menjadi penting guna mengukur efektivitas layanan serta dampaknya terhadap proses perizinan. Ketiga, diperlukan peningkatan integrasi sistem OSS dan SIAP Jateng melalui penguatan koordinasi teknis dan infrastruktur digital untuk meminimalisasi kendala

layanan. Keempat, penguatan aspek perlindungan data pengguna perlu dilakukan guna meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital. Kelima, konsistensi kualitas pelayanan perlu dijaga, khususnya dalam hal kecepatan respons, ketepatan solusi, dan keberlanjutan pendampingan kepada pengguna layanan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arief and M. Yunus Abbas. 2021 "Kajian Literatur (Systematic Literature Review): Kendala Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)," *J. Ilm. Tek. Elektro*, vol. 8, no. 1, pp. 1–6, doi: 10.33387/protk.v8i1.1978
- Alfani, K., & Kuswantoro, A. (2024). Analisis kehandalan dan ketanggapan dalam rangka memberi pelayanan di Kantor Desa Sumberwulan. *Business and Accounting Education Journal (BAEJ)*, 5(2), 217–233.  
<https://journal.unnes.ac.id/journals/baej>
- Azizah, A. R. N., & Najicha, F. U. (2022). Pengoptimalan e-government di Indonesia berdasarkan prinsip-prinsip good governance. *Law, Development & Justice Review*, 5(2), 237–247.

- Creswell, J. (2011) *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Fauzi, A., & Nugroho, R. H. A. (2020). *Manajemen kinerja*. Surabaya: Airlangga University Press
- Fauziah, H. W., Pertiwi, A., Hasiolan, M. I. S., Lestari, S., Sudjag, I. G., Palatalu, J. S., Boari, Y., Ferdinan, J., Puspitaningrum, J., Ifadah, E., & Rahman, A. (2023). *Metodologi Penelitian*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Indrajit, Richardus Eko. (2016). *Konsep dan Strategi Electronic Government*
- Kurniawan, T. (2017). *Birokrasi dan Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: LEKKAS.
- Lestari, P. A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi pelayanan publik berbasis digital (e-government) di era pandemi COVID-19. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 18(2), 212–224.
- Ritonga, I. L., & Dalimunthe, A. A. (2022). Efisiensi penerapan fintech dan digitalisasi dalam memaksimalkan *market share* perbankan syariah pada masa pandemi Covid-19. *Alexandria: Journal of Economics, Business, & Entrepreneurship*, 3(1). <https://jurnalpasca.unram.ac.id/index.php/alexandria>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Willcocks, L., & Harrow, J. (1992). *Rediscovering Public Services Management*. McGraw-Hill.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362–375. <https://doi.org/10.1177/009207002236911>

### **Peraturan Perundang-undangan**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah

Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

