

Innovation Model Of Electronic-Based Business Licensing Services At The One-Door Integrated Service Investment Office Of Bengkulu Province

Yuvaldo Dimas Pranata ¹, Alexander ², Henny Aprianty³
^{1,2,3}Universitas Prof. Dr Hazairin S.H.
 Email: ¹ yuvaldo@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [05 Juni 2025]
 Revised [10 Juli 2025]
 Accepted [11 Juli 2025]

KEYWORDS

Innovation Model and Process, Public Service, SIPANSE

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Terus meningkatnya kebutuhan masyarakat dan hadirnya teknologi yang dapat mempermudah, maka dari itu pemerintah Provinsi Bengkulu khususnya DPMPSTP menciptakan inovasi untuk mempermudah dalam pemberian layanan perizinan berusaha bagi masyarakat berupa aplikasi SIPANSE. Aplikasi SIPANSE merupakan digitalisasi urusan perizinan dengan melayani *integrate system, online system, digital signature* (tanda tangan digital), dan *mobile system*. Inovasi merupakan seluruh proses menciptakan dan menawarkan hal baru yang ditemukan. Inovasi SIPANSE tidak serta-merta diterapkan, akan tetapi membutuhkan proses tertentu. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis model dan proses inovasi pelayanan perizinan melalui SIPANSE dan untuk menganalisis faktor pendukung serta penghambat proses inovasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi dan wawancara dengan beberapa informan yang dipilih secara *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses inovasi SIPANSE telah terselenggara dengan baik, pada tahap inisiasi dilaksanakan melalui berbagai proses kegiatan seperti rapat koordinasi, sosialisasi, pemberian informasi, bimbingan teknis serta pelatihan. Pada tahapan kedua, yaitu implementasi langkah-langkah yang dilakukan melalui berbagai proses termasuk diresmikannya aplikasi SIPANSE, penambahan fitur aplikasi, membuat buku panduan, menyediakan ruangan informasi dan konsultasi, serta sosialisasi lanjutan melalui media sosial, *website* resmi dan partisipasi dalam acara *reality show*. Tahap Implementasi ini juga meliputi penyediaan *form* pengaduan, evaluasi pelaksanaan pelayanan, dan pengembangan menu IMB aplikasi SIPANSE guna untuk keberlanjutan inovasi. Faktor pendorong proses inovasi SIPANSE, yaitu adanya dukungan sarana dan prasarana dan adanya dukungan pihak yang terlibat dan bertanggungjawab. Faktor penghambat proses inovasi SIPANSE, yaitu bahwa tidak adanya insentif bagi pegawai.

ABSTRACT

The increasing needs of the community and the presence of technology that can make it easier, therefore the Bengkulu Provincial Government, especially DPMPSTP, created an innovation to facilitate the provision of business licensing services for the community in the form of the SIPANSE application. The SIPANSE application is a digitalization of licensing affairs by serving an integrated system, online system, digital signature, and mobile system. Innovation is the entire process of creating and offering new things that are discovered. SIPANSE innovation is not immediately applied, but requires a certain process. The purpose of this study was to analyze the model and process of licensing service innovation through SIPANSE and to analyze the supporting and inhibiting factors of the innovation process. The method used in this study is descriptive qualitative. Data collection techniques were carried out through observation, documentation and interviews with several informants selected by purposive sampling. The results of the study showed that the SIPANSE innovation process had been carried out well, at the initiation stage it was carried out through various activity processes such as coordination meetings, socialization, providing information, technical guidance and training. In the second stage, namely the implementation of steps taken through various processes including the inauguration of the SIPANSE application, adding application features, creating a guidebook, providing information and consultation rooms, and further socialization through social media, official websites and participation in reality shows. This Implementation Stage also includes the provision of complaint forms, evaluation of service implementation, and development of the SIPANSE application IMB menu for the sustainability of innovation. Driving factors for the SIPANSE innovation process, namely the support of facilities and infrastructure and the support of parties involved and responsible. Inhibiting factors for the SIPANSE innovation process, namely the lack of incentives for employees.

PENDAHULUAN

Pemerintah memiliki tanggung jawab utama dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat untuk mencapai kesejahteraan umum yang didasarkan pada kepentingan nasional dan kebutuhan masyarakat secara luas. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah merupakan peran aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Pelayanan publik perubahan pradigma dari masyarakat harus melakukan pendaftaran dan mengurus seluh berkas secara langsung namun saat ini sudah dipermudah menggunakan teknologi sebagai pelayan publik, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan hukum bagi setiap warga negara dan

penduduk, termasuk barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Eksistensi pemerintah penting untuk memperhatikan apakah pemerintah menjalankan fungsi pelayanan publik dengan tepat sehingga eksistensi mereka menjadi perhatian utama. Hal ini berkaitan dengan apakah pemerintahan yang dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik yang mencerminkan pelayanan publik yang berkualitas. Sebagai salah satu negara di dunia, Indonesia memiliki tujuan untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik, yang dikenal sebagai *Good governance*. *Good governance* dapat diartikan sebagai pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip seperti profesionalisme, akuntabilitas, transparansi, pelayanan yang unggul, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum, dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat (Anggara, 2012:209). Tata kelola pemerintahan yang baik dapat terwujud melalui keseimbangan antara tiga sektor utama, yaitu sektor pemerintahan, sektor swasta, dan sektor masyarakat, yang bekerja secara berkelanjutan dalam mengelola sumber daya alam, lingkungan, ekonomi, dan sosial. Dalam upaya mengatasi masalah birokrasi, pemerintah telah mengadopsi pendekatan pelayanan berbasis *online* untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan di Indonesia..

Selanjutnya dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik dapat diusahakan melalui beberapa cara, yakni dengan penerapan inovasi di organisasi sektor publik. Organisasi sektor publik yang dikenal akan karakteristiknya yang cenderung statis dan formal mulai berbenah. Inovasi terus bermunculan di lingkungan pemerintahan baik pusat maupun daerah. Inovasi menurut Rogers (dalam Ridlowi, 2016) adalah suatu ide, gagasan, praktek atau objek atau benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi. Inovasi pelayanan publik tidak mengharuskan adanya ide penemuan baru, melainkan mencakup satu pendekatan bersifat kontekstual yang baru baik berupa inovasi pelayanan publik hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada.

Keberhasilan inovasi baik dalam produk, jasa, proses, dan metode baru yang diterapkan akan memberikan efek terhadap peningkatan signifikan pada efisiensi, efektivitas atau kualitas dalam penyampaian layanan. Inovasi pelayanan publik yang telah diusahakan oleh pemerintah sudah banyak berupa inovasi layanan praktis untuk meminimalisir penundaan waktu layanan sebab permasalahan yang sering terjadi dalam birokrasi pemerintah adalah perihal lamanya pelayanan yang diberikan, hingga membuat masyarakat enggan berurusan dengan birokrasi terlebih pada pengurusan perizinan. Masyarakat sebagai penerima pelayanan perizinan diberatkan dengan persyaratan yang rumit dan membutuhkan waktu yang lama. Proses pengurusan perizinan diketahui melebihi waktu yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan minimal (SPM) sehingga diperlukan suatu inovasi untuk dapat menyatukan sinergitas dan integritas penyelenggaraan pelayanan perizinan. Masyarakat pemohon pun sering mengeluhkan informasi mengenai prosedur atau tata cara mengurus perizinanyang kurang jelas.

Seiring dengan hadirnya teknologi serta meningkatnya tuntutan dan kebutuhan masyarakat, pada tahun 2017 pemerintah merumuskan sebuah kebijakan guna untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan perizinan usaha dengandikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha. Tahun selanjutnya pemerintah mengkaji lagi mengenai pelayanan perizinan berusaha ini guna untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan dengan hal itu pemerintah menghasilkan Peraturan Pemerintah No. Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Peraturan yang baru ini membuat sistem pelayanan yang sebelumnya manual dan masih terdapat berbagai kendala diubah menjadi sistem *online* yang mana tujuannya untuk membuat pelayanan yang diberikan menjadi efektif dan efisien.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, membentuk sebuah lembaga dalam mengurus perizinan berusaha supaya lebih efektif serta efisien dengan menggunakan sistem *online*, lembaga OSS (*Online Single Submission*) merupakan sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik. Sistem ini dikeluarkan oleh Lembaga OSS atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/walikota, dan ditujukan kepada pelaku usaha melalui sistem elektronikyang terintegrasi. OSS digunakan untuk mengurus izin berusaha bagi pelaku usaha dengan berbagai karakteristik berikut: badan usaha atau perorangan, skala usaha mikro, kecil, menengah, maupun besar, dan usaha baru atau yang sudah beroperasi sebelum OSS diberlakukan. OSS mencakup usaha dengan modal yang sepenuhnya berasal dari dalam negeri atau yang memiliki komposisi modal asing. Lembaga OSS adalah sebuah sistem yang mencakup segala hal dalam melayani perizinan berusaha, salah satunya ialah penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) adalah hal dasar yang harus dimiliki oleh para pelaku usaha, NIB bisa didapatkan menggunakan sistem pendaftaran *online* yang ada didalam *website* OSS. Provinsi Bengkulu Sendiri, memiliki peraturan daerah yang dijelaskan dalam Peraturan Gubernur yang mengatur tentang pelayanan perizinan berusaha yang mana sekarang diubah menjadi Pergub No. 13 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan NonPerizinan Pemerintah Provinsi Bengkulu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu. Pergub ini mengatur tentang pelayanan perizinan dilakukan secara elektronik guna supaya lebih efektif dan efisien. Pemerintah Provinsi Bengkulu khususnya DPMPSTP mulai menciptakan inovasi dalam pemberian layanan perizinan bagi masyarakat. Penyelenggaraan dalam pelayanan perizinan secara *online* untuk wilayah Provinsi Bengkulu sendiri memiliki Aplikasi yang diberi nama Sistem Pelayanan Perizinan Secara Elektronik (SIPANSE). Maksud dari sistem E-Perizinan ini, yaitu mengembangkan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dengan berbasis *online* untuk mengelola data dan menghasilkan informasi yang tepat guna dalam pengelolaan perizinan bagi pemerintah daerah yang memudahkan analisa karena menampilkan data berupa jenis perizinan, *tracking* perizinan dan pengaduan *online* serta database. SIPANSE ini merupakan digitalisasi urusan perizinan atau pelayanan perizinan berbasis *online* dengan melayani *integrate system*, *online system*, *digital signature* (tanda tangan digital), dan *mobile system*. Sistem pelayanan perizinan berbasis *online* diperlukan dalam upaya kemudahan dan percepatan penyelenggaraan perizinan.

LANDASAN TEORI

Pelayanan Publik

Menurut Poerwadarminta (dalam Hardiyansyah, 2018: 14), secara etimologis, kata "pelayanan" berasal dari kata "layan" yang artinya membantu menyiapkan atau mengurus apa yang dibutuhkan seseorang. Selanjutnya, pelayanan diartikan sebagai hal atau cara dalam melayani. Konsep pelayanan lainnya dikemukakan oleh Kotler dan Keller (dalam Mulyadi, 2015: 36) bahwa terdapat empat karakteristik konsep pelayanan, yaitu sebagai berikut :

"Pertama, *intangibility* atau tidak berwujud artinya pelayanan tidak dapat dilihat, dirasakan, didengar, ataupun dicium sebelum dibeli atau dikonsumsi oleh pengguna. Kedua, *inseparability* atau tak terpisahkan, maksudnya bahwa kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari pemberi layanan, baik perorangan maupun organisasi. Ketiga adalah *variability* atau bervariasi yang memiliki makna bahwa pelayanan sangat beraneka ragam, tergantung siapa yang memberikan, kapan dan di mana, serta kepada siapa pelayanan diberikan. Keempat, *perishability* atau dapat dimusnahkan, maksudnya ialah pelayanan tidak bisa disimpan sehingga pada dasarnya pelayanan dikonsumsi pada saat itu juga."

Menurut Agung Kurniawan (dalam Pasolong, 2017: 148), pelayanan publik dapat diartikan sebagai tindakan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang memiliki kepentingan dalam suatu organisasi, sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Wasistiono (dalam Hardiyansyah, 2018: 15), mengungkapkan bahwa :

"Pelayanan umum atau pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat."

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah maupun sektor swasta dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Keberhasilan pelayanan publik tergantung pada kemampuan pemerintah dalam pemberian pelayanan terbaik kepada masyarakat Ismail (2010: 1). Pelayanan yang terbaik, yaitu dengan mengikuti prinsip-prinsip pelayanan seperti yang tertera dalam KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003, seperti transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Inovasi merupakan salah satu pendekatan untuk menciptakan pelayanan publik yang baru dan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan tersebut.

Pelayanan Perizinan

Perizinan yang diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Serang dapat berbentuk pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, pemenuhan kuota dan izin untuk melakukan sesuatu usaha dan biasanya harus dimiliki atau diperoleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan atau tindakan. Menurut KBBI, pengertian izin dan perizinan adalah sebagai berikut:

"Izin adalah pernyataan yang meluaskan, membolehkan, menyetujui seseorang melakukan sesuatu. Sedangkan perizinan adalah hal pemberian izin.

" Menurut Sjachran Bash dalam Ridwan HR (2007:207) menyatakan bahwa : "Izin adalah perbuatan hukum administrasi negara bersegi satu yang mengaplikasikan peraturan dalam hal konkrit berdasarkan persyaratan dan prosedur sebagaimana ditetapkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan". Sedangkan N.M. Spelt dan Mr. J. B. J.M Ten Berge yang disuting oleh Philipus M. Hadjon (1993:2), menyatakan bahwa :

"Izin adalah suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan undang- undang atas peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan menyimpang dari ketentuan-

ketentuan larangan perundangan. Dengan memberikan izin, penguasa memperkenankan orang yang dalam memohonnya untuk melakukan tindakan-tindakan tertentu, ini menyangkut perkenaan bagi suatu tindakan yang demi kepentingan umum mengharuskan pengawasan khusus atasnya. Izin merupakan salah satu instrumen yang paling banyak digunakan dalam hukum administrasi”.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu. Sedangkan, perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha.

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu. Perizinan merupakan salah satu bentuk pelaksanaan dari pengaturan yang bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat, dan izin untuk melakukan suatu tindakan atau kegiatan usaha yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan atau usaha.

Inovasi Pelayanan Perizinan

Menurut West & Far (dalam Ancok, 2012:23), inovasi didefinisikan sebagai pengenalan dan implementasi sengaja dari gagasan, proses, produk, dan prosedur yang baru pada unit yang menerapkannya. Tujuannya adalah untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi, maupun masyarakat secara luas. Sementara itu, menurut Evers M. Rogers (dalam Suwarno, 2006:9), inovasi diartikan sebagai ide, gagasan, praktik, atau objek yang diakui dan diterima sebagai sesuatu yang baru oleh individu atau kelompok untuk diadopsi.

Inovasi merupakan hasil dari pemahaman terhadap pengalaman sebelumnya, di mana perlu dipahami kekurangan-kekurangan yang ada pada inovasi sebelumnya. Untuk menciptakan inovasi baru, penting untuk memperbaiki kekurangan tersebut tanpa menghilangkan elemen-elemen yang sudah ada dalam pelaksanaan sebelumnya (Suwarman, 2010).

Proses Inovasi

Menurut Ancok (dalam Ridlowi & Himam 2018), proses inovasi dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang meliputi pembuatan ide, implementasi ide, dan evaluasi ide. Proses ini tidak terjadi secara instan, tetapi membutuhkan waktu yang berbeda-beda tergantung dengan kondisi individu atau organisasi yang terlibat. Dalam proses inovasi, terjadi perubahan-perubahan yang saling terkait hingga mencapai akhir dari proses tersebut. Proses implementasi inovasi dalam pelayanan publik melibatkan beberapa tahapan atau langkah yang bertujuan untuk menjalankan inovasi secara berkelanjutan. Tujuan dari proses inovasi dalam pelayanan publik adalah memastikan bahwa pelayanan publik dapat diterima dengan mudah oleh masyarakat sesuai dengan kondisi masyarakat tersebut.

METODE PENELITIAN

Teknik analisis data adalah proses pengumpulan data secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh kesimpulan. Analisis data menurut Bogdan dalam Sugiyono yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu analisis berdasarkan data yang diperoleh. Menurut Miles & Huberman (1992: 16) analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi.18 Mengenai ketiga alur tersebut secara lebih lengkapnya adalah sebagai berikut:

Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah tahap awal dalam analisis data kualitatif. Pada tahap ini, peneliti mengumpulkan informasi melalui berbagai metode seperti wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Pengumpulan data harus dilakukan secara sistematis dan terencana, dengan memastikan bahwa data yang diperoleh relevan dengan pertanyaan penelitian.

Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung terus-menerus selama proyek yang berorientasi penelitian kualitatif

berlangsung. Antisipasi akan adanya reduksi data sudah tampak waktu penelitiannya memutuskan (seringkali tanpa disadari sepenuhnya) kerangka konseptual wilayah penelitian, permasalahan penelitian, dan pendekatan pengumpulan data mana yang dipilihnya. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadilah tahapan reduksi selanjutnya (membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi, membuat memo). Reduksi data/transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitan lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun. Reduksi data merupakan bagian dari analisis. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Dengan reduksi data peneliti tidak perlu mengartikannya sebagai kuantifikasi. Data kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara, yakni: melalui seleksi yang ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkannya dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya. Kadangkala dapat juga mengubah data ke dalam angka-angka atau peringkat-peringkat, tetapi tindakan ini tidak selalu bijaksana.

Penyajian Data

Miles & Huberman membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Mereka meyakini bahwa penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid, yang meliputi: berbagai jenis matrik, grafik, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih. Dengan demikian seorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi, dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang dikisahkan oleh penyajian sebagai sesuatu yang mungkin berguna.

Menarik Kesimpulan

Penarikan kesimpulan menurut Miles & Huberman hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi itu mungkin sesingkat pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran penganalisis (peneliti) selama ia menulis, suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan, atau mungkin menjadi begitu seksama dan menghabiskan tenaga dengan peninjauan kembali serta tukar pikiran di antara teman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif atau juga upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain. Singkatnya, makna-makna yang muncul dari data yang lain harus diuji kebenarannya, kekokohannya, dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya. Kesimpulan akhir tidak hanya terjadi pada waktu proses pengumpulan data saja, akan tetapi perlu diverifikasi agar benar-benar dapat dipertanggungjawabkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan yang diperoleh dalam penelitian ini merupakan hasil data dan fakta yang penulis temukan selama kegiatan penelitian di lapangan, serta informasi yang didukung oleh beberapa referensi yang digunakan sebagai pendukung data dan fakta tersebut. Hasil penelitian ini disampaikan dalam bentuk narasi berdasarkan hasil observasi, dokumentasi serta wawancara dengan narasumber atau informan. Pemilihan informan dilakukan melalui teknik purposive sampling, di mana penentuan narasumber didasarkan pada pertimbangan tertentu dengan tujuan memilih informan yang memiliki pemahaman yang mendalam terkait dengan objek yang diteliti. Hal ini dilakukan agar memudahkan penulis dalam memperoleh informasi yang komprehensif. Informan yang dipilih adalah individu yang dianggap memiliki wawasan dan pengetahuan yang lebih baik untuk memberikan informasi yang lengkap kepada penulis.

Prosedur pelaksanaan pelayanan izin berusaha yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu dengan menggunakan sistem online (SIPANSE) telah terlaksana dengan cukup baik. Hal ini bisa dibuktikan melalui meningkatnya nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dari tahun ke tahun akan kepuasan penggunaan pelayanan aplikasi SIPANSE ini. Namun dalam berberapa hal yang didapatkan juga masih terdapat permasalahan, yaitu masih seringnya terjadi gangguan dan error pada jaringan serta dalam mengisi pelayanan perizinan ketika menggunakan sistem online ini. Selanjutnya data dan fakta dari hasil penelitian dikelompokkan dan dideskripsikan untuk kemudian dianalisis sehingga penulis mendapatkan kesimpulan yang diharapkan dan dapat menjadi solusi terkait permasalahan pada judul penelitian ini.

Proses Inovasi Sistem Pelayanan secara Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu

Proses inovasi SIPANSE (Sistem Pelayanan Secara Elektronik) merupakan proses inovasi yang dilakukan oleh Provinsi Bengkulu. Dalam proses Inovasi SIPANSE (Sistem Pelayanan Secara Elektronik) dikelola oleh DPMPTSP Provinsi Bengkulu. SIPANSE dibangun pada tahun 2016 dan diresmikan pada tahun 2017. Proses inovasi merupakan bagian dari pembaharuan dalam birokrasi berupa peningkatan kualitas pelayanan publik sedang diupayakan secara konsisten, baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pemerintah melakukan penyusunan pada sistem penyelenggaraan pemerintah yang lebih baik dan berkualitas, terlebih dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik salah satunya dilakukan dengan cara menghadirkan inovasi dalam penyelenggaraan layanan publik seperti pelayanan perizinan yang dilakukan DPMPTSP Provinsi Bengkulu. Inovasi yang dihadirkan, yaitu inovasi SIPANSE (Sistem Pelayanan Secara Elektronik).

SIPANSE adalah sebuah langkah baru yang diperkenalkan oleh DPMPTSP Provinsi Bengkulu untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Langkah ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat pemohon dalam mendapatkan pelayanan perizinan. Masyarakat sering menganggap proses perizinan sebagai sesuatu yang rumit dan memakan waktu yang lama. Oleh karena itu, DPMPTSP Provinsi Bengkulu merasa penting untuk melakukan perbaikan dalam pelayanan perizinan dengan melakukan inovasi. Inovasi SIPANSE telah diterapkan sejak tahun 2017. Dalam menjalankan inovasi ini secara berkelanjutan, diperlukan proses inovasi yang meliputi pembuatan gagasan, implementasi gagasan, dan evaluasi gagasan (Ancok, dalam Ridlowi, 2016). Kehadiran inovasi dalam suatu organisasi sering dianggap sebagai halangan dan tantangan dalam kemajuan organisasi. Namun, dengan memahami proses inovasi, dapat mengurangi gangguan yang mungkin terjadi dalam mengimplementasikan inovasi tersebut. Dalam mempelajari proses inovasi pelayanan perizinan melalui SIPANSE di DPMPTSP Provinsi Bengkulu, digunakan teori yang diajukan oleh Zaltman, Duncan, dan Holbek (1973). Para ahli tersebut menjelaskan bahwa proses inovasi terdiri dari beberapa tahap dan langkah yang menjadi fokus penelitian, yaitu sebagai berikut:

Langkah Pengetahuan dan Penyadaran

Langkah pengetahuan dan penyadaran dalam proses inovasi adalah tahapan pertama dalam proses penerimaan inovasi. Dalam melaksanakan pelayanan masyarakat harus memiliki pengetahuan agar pelaksanaan pelayanan dapat berjalan dengan baik. Proses inovasi pada langkah pengetahuan merupakan cara masyarakat tahu dan paham bagaimana sistem, alur dan syarat apa yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan dimulai pada saat anggota organisasi menyadari adanya suatu cara untuk memecahkan persoalan yang dihadapi. Langkah ini menjadi langkah awal dalam mengenali situasi dan persoalan serta kesenjangan kinerja yang muncul di dalam internal organisasi sebagai bahan bagi inovator dalam membangkitkan kesadaran pegawai. Dalam proses inovasi, penting bagi pembuat inovasi untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan jelas, akurat, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Selain itu, juga harus memperhatikan karakteristik khalayak dan lingkungan di mana inovasi akan diterapkan agar dapat mengembangkan strategi yang efektif untuk memperkenalkan inovasi dan meningkatkan peluang keberhasilan adopsi inovasi. Pada langkah ini, proses awal yang terjadi, yaitu adalah penemuan ide dan penyampaian ide yang merupakan pengonsepan awal dari inovasi setelah itu SIPANSE kemudian benar-benar diseriusi dan ditindaklanjuti pada rapat berikutnya. Inisiator menyampaikan analisis prioritas masalahnya, latar belakang membutuhkan SIPANSE, tujuan, serta langkah-langkahnya. Awal mula inovasi ini muncul serentak dengan pergantian KPTSP menjadi DPMPTSP, berubahnya mejadi DPMPTSP itu sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 48 Tahun 2016 dan kemudian sekarang Pergub itu sudah berubah menjadi Nomor 39 Tahun 2021. Jadi aplikasi SIPANSE ini dirancang untuk mempermudah dalam hal pelayanan perizinan. Oleh karena itu, setiap anggota DPMPTSP Provinsi Bengkulu menyadari akan perlunya inovasi dalam pelayanan perizinan seperti yang disampaikan oleh Bapak Supran, SH, MH selaku Kepala Dinas DPMPTSP Provinsi Bengkulu :

“Kesadaran itu pasti ada, apalagi pada zaman yang serba digital saat ini tentu adanya keinginan untuk memberikan pelayanan yang mudah dan praktis kepada masyarakat. Tentunya hal itu merujuk kepada hal yang lebih baik. Proses penyadaran pegawai di DPMPTSP dilakukan dengan cara penyampaian pada saat rapat, pemberian informasi-informasi yang membangun, yaitu bahwa kita ini sebagai organisasi pemerintahan daerah harus selalu berinovatif untuk menciptakan kebaruan dalam organisasi dengan tujuan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Kemudian munculah inovasi SIPANSE ini, dari informasi tersebut itulah pegawai mulai memahami dan mau bergerak. Proses penyadaran ke masyarakat juga dilakukan, yaitu dengan melalui sosialisasi dan memberikan informasi bahwa kita ada sistem baru yang harapannya bisa memudahkan masyarakat” (Wawancara pada hari

Senin, 2 Desember 2024) Selanjutnya Ibu Umi Salamah, S.E selaku Front Office DPMPTSP Provinsi Bengkulu menjelaskan mengenai perlunya inovasi SIPANSE ini, yaitu :

“Awalnya SIPANSE itu merupakan ide kreatif salah satu pegawai. Beliau berpikir bagaimana cara agar pelayanan perizinan ini dapat mempermudah dalam pelayanan. Kemudian, seperti biasa menjelang akhir tahun selalu diadakan rapat, pada rapat setiap bidang akan diberikan kesempatan untuk menyampaikan program baik yang sudah berjalan maupun yang baru seperti inovasi karena inovasi sangat diperhatikan, kemunculan ide inovasi SIPANSE kemudian benar-benar diseriusi dan ditindaklanjuti pada rapat berikutnya. Inisiator menyampaikan analisis prioritas masalahnya, latar belakang membutuhkan SIPANSE, tujuan, serta langkah-langkahnya. Awal mula inovasi ini muncul serentak dengan pergantian KPTSP menjadi DPMPTSP, berubahnya mejadi DPMPTSP itu sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 48 Tahun 2016 dan kemudian sekarang Peraturan Gubernur itu sudah berubah menjadi Nomor 13 Tahun 2022. Jadi aplikasi SIPANSE ini dirancang untuk mempermudah dalam hal pelayanan perizinan” (Wawancara pada hari Kamis, 21 November)

Pernyataan tersebut didukung oleh gambar 3.1 berikut, yaitu pada saat rapat tim teknis membahas mengenai Inovasi yang dirancang untuk mempermudah dalam pelayanan perizinan. Acara ini dilakukan dengan diskusi yang dibagi persektor perizinan antara Kabid Perizinan I, II, III dengan tim teknis perizinan OPD. Rapat pembahasan Tim Teknis ini dihadiri sekitar 53 Orang dari berbagai OPD Teknis di Provinsi Bengkulu, yaitu seperti Diskominfo, Dinas Kesehatan, Dinas Pariwisata dan berbagai dinas lainnya.

Gambar 1 Rapat Tim Teknis Pembahasan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan



Sumber : Dokumentasi Penulis 2024

Proses langkah pengetahuan serta penyadaran ini yang dilaksanakan oleh DPMPTSP Provinsi Bengkulu dengan proses awal, yaitu dengan mengidentifikasi persoalan yang mendasari tentang diperlukannya inovasi. Menurut Bapak Syaparudin, A.Md selaku pegawai Bidang Administrasi Pelayanan Perizinan serta Non Perizinan juga menyebutkan, sebagai berikut :

“DPMPTSP itu harus mewujudkan pelayanan yang mudah, cepat dan murah. Dulunya pelayanan ini dilakukan dengan cara manual, dalam sehari bisa mencapai 68 perizinan yang masuk dan itu butuh waktu lama untuk kami memprosesnya karena pegawai harus melakukan entry data secara manual dan kita juga kekurangan SDM. Oleh karena itu, akhirnya berpikir tentang bagaimana kita bisa menciptakan sistem pelayanan izin yang mudah, cepat dan murah. Akhirnya dibuatlah inovasi SIPANSE ini” (Wawancara pada hari Kamis, 21 November)

Selanjutnya proses Langkah pengetahuan dan penyadaran terhadap pegawai DPMPTSP Provinsi Bengkulu dalam penyelenggaraan inovasi SIPANSE diungkapkan oleh Bapak Chefran Junaidi, S.Sos, M.Si selaku Kepala Bidang Administrasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan I sebagai berikut :

“SIPANSE itu adalah sistem pelayanan secara elektronik. DPMPTSP Provinsi Bengkulu meluncurkan inovasi SIPANSE ini adalah untuk kemudahan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik. Masyarakat sebagai pemohon dapat mengakses SIPANSE di manapun dan kapanpun. Awalnya SIPANSE ini adalah ide dari salah satu pegawai di sini lalu disampaikan pada saat rapat internal karena memang ada desakan untuk memperbaiki sistem pelayanan perizinan yang lebih sinergis maka kami semua menyadari bahwa inovasi SIPANSE bisa menjadi alternatif solusi. Akhirnya kita sepakat untuk

mewujudkan inovasi tersebut. (Wawancara pada hari Senin, 2 Desember 2024) Pernyataan tersebut didukung oleh gambar berikut, yaitu pada awal saat rapat koordinasi internal membahas mengenai desakan untuk memperbaiki sistem pelayanan perizinan, selanjutnya pada rapat koordinasi membahas mengenai tata cara pemrosesan penerbitan perizinan berusaha melalui sistem OSS dan SIPANSE, sebagai berikut :

Gambar 2 Rapat Koordinasi Tata Cara Pemrosesan Perizinan OSS dan SIPANSE

RAKOR TATACARA PEMROSESAN
PENERBITAN PERIZINAN
BERUSAHA MELALUI SISTEM OSS-
RBA & SIPANSE



Sumber : Dokumentasi Penulis 2024

Selanjutnya Bapak Chefran Junaidi, S.Sos, M.Si selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan I juga menambahkan jawaban mengenai alasan utama memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat di tengah perkembangan teknologi yang pesat, sebagai berikut :

“Alasan dari diadakannya inovasi SIPANSE ini jelas satu bahwa adanya perkembangan teknologi, jadi untuk mempermudah pemohon dan seperti perintahnya Bapak Presiden Joko Widodo, pemerintah pusat memangkas persyaratan perizinan, itu juga sudah kita lakukan. Harusnya syarat perizinan yang biasanya berjumlah seratus sekarang jadi tiga puluh misalnya, terus pemohon juga bisa melihat proses perizinan ini sampai mana. Pelaksanaan SIPANSE ini juga ada SPM (Standar Pelayanan Minimal). Kalau untuk IUJK itu 8 hari kerja setelah berkas lengkap, kalau tidak lengkap maka akan dikembalikan sampai benar-benar lengkap semua. Masyarakat pemohon juga bisa melihat tracking dengan nomor agenda di sana dapat dilihat sejauh mana proses izin yang diajukan misalnya pada tahap penetapan ataupun sudah tahap lanjutan, kita juga sudah transparan dalam segala proses. Kemudian alasan lain, yaitu untuk meminimalisir pungli. Dulu kan pelayanan perizinan terkenal lama dan kalau mau cepat harus bayar dulu, jadi menurut saya dengan adanya SIPANSE ini maka semua proses pelayanan akan menjadi lebih mudah” (Wawancara pada hari Senin, 2 Desember 2024) Penyadaran kepada pegawai akan permasalahan yang sering terjadi di dalam pelayanan perizinan menodorong DPMPSTSP Provinsi Bengkulu melakukan inovasi seperti yang disampaikan oleh Bapak Husni Mubarak, S.Kom selaku Tenaga Ahli Programmer Junior, sebagai berikut : “Alasan kami mengadakan inovasi SIPANSE ini karena dengan harapan bisa dijadikan solusi atas permasalahan seputar layanan perizinan. Kalau kita mau mengurus perizinan kan biasanya lama karena persyaratannya yang banyak dan harus diurus dengan waktu yang lama. Terus disana akan muncul terjadinya yang dapat dikatakan bargaining antara pemohon dengan petugas pelayanan. Dari situ muncul yang namanya pungutan liar. Akhirnya kami sadar dan berpikir bagaimana caranya pelayanan perizinan di DPMPSTSP Provinsi Bengkulu ini bisa lebih transparan, cepat, bersih, dan mudah karena kan perizinan itu merupakan instrument penting bagi para pelaku usaha, jadi kami ingin adanya inovasi baru dan sejalan juga dengan program KPK, yaitu Korsupgah. Korsupgah itu adalah kegiatan koordinasi dan supervise pencegahan itu untuk khusus KPK yang divisinya pencegahan korupsi. Salah satu program Korsupgah itu adalah bidang pelayanan perizinan, jadi ada tujuh indikator yang dinilai diantaranya, yaitu adalah pelayanan perizinan. Berdasarkan hal tersebut

SIPANSE dikembangkan terus menerus sehingga semua pendaftaran itu dilakukan secara online dengan mengakses aplikasi SIPANSE yang dapat diakses mulai dari tahun 2017” (Wawancara pada hari Selasa, 3 Desember 2024) Selanjutnya Bapak Husni Mubarak, S.Kom selaku Tenaga Ahli Programmer Junior juga menambahkan jawaban mengenai tahapan proses penyadaran terhadap pegawai DPMPSTSP Provinsi Bengkulu, sebagai berikut : “Cara menyadarkan pegawai itu ya pertama kita harus tahu dulu latar belakang dari inovasi SIPANSE. Proses dari penyadarannya itu awalnya dengan memberikan pengetahuan tentang manfaat dari SIPANSE tersebut karena sistem itu kan mempermudah masyarakat dan petugas pelayanan kalau berdasarkan testimoninya. Selain itu juga kita menyampaikan manfaat dari SIPANSE kepada para stakeholders contohnya saja Dinas Kesehatan. Izin di bidang kesehatan itu diperlukan bagi para dokter, perawat, dan tenaga kerja sehetan yang lain. Tanpa adanya izin maka bisa dikatakan malpraktek, dengan hal itu maka juga menyadarkan semuanya kalau kita memang membutuhkan SIPANSE. Intinya adalaha terletak pada manfaat apa yang bisa kita peroleh dengan adanya SIPANSE ini” (Wawancara pada hari Selasa, 3 Desember 2024) Berdasarkan hasil wawancara antara penulis dengan informan, dapat disimpulkan bahwa langkah proses pengetahuan dan penyadaran mengenai inovasi di lingkungan DPMPSTSP Provinsi Bengkulu dilakukan melalui serangkaian rapat dan koordinasi antara tim teknis, rapat koordinasi, dan rapat lanjutan yang membahas pemrosesan pelayanan SIPANSE. Selain itu, DPMPSTSP Provinsi Bengkulu juga memberikan informasi mengenai pentingnya inovasi melalui rapat internal. Dalam rapat tersebut, inisiator menyampaikan latar belakang kebutuhan organisasi untuk menerapkan inovasi SIPANSE, melakukan analisis prioritas masalah, menetapkan tujuan inovasi, serta langkah-langkah implementasi dan manfaat yang akan diperoleh dari penerapan inovasi. Melalui serangkaian rapat, diskusi, dan koordinasi antar pegawai dan OPD, pengetahuan mengenai inovasi ini berhasil menyadarkan para pegawai untuk mendukung inovasi tersebut guna memberikan kemudahan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan. Proses pengetahuan dan penyadaran ini menjadi langkah penting dalam mempersiapkan pegawai dan OPD terkait dalam menerima dan mengimplementasikan inovasi SIPANSE. Dengan adanya pemahaman yang baik tentang latar belakang, tujuan, dan manfaat inovasi, pegawai dapat berperan aktif dalam mendukung dan melaksanakan inovasi tersebut demi memberikan pelayanan perizinan yang lebih efektif dan efisien.

Langkah Pembentukan Sikap

Pembentukan sikap dalam inovasi merupakan proses membentuk pandangan atau persepsi seseorang atau kelompok terhadap inovasi yang dihadapinya. Sikap adalah suatu cara dalam menerima adanya perubahan. Sikap yang positif terhadap inovasi dapat meningkatkan kemungkinan penerimaan dan adopsi inovasi tersebut. Langkah proses pembentukan sikap merupakan tahapan di mana pihak internal organisasi menunjukkan sikap terhadap ide inovasi. Kehadiran inovasi sebagai salah satu instrument perubahan dalam organisasi memerlukan perilaku tiap-tiap individu yang positif dan kondusif bagi pemanfaatnya. Pada Langkah ini, persoalan mendasar yang telah teridentifikasi pada DPMPSTSP Provinsi Bengkulu, yaitu mengenai sulitnya mengurus pelayanan perizinan mulai dari persyaratan perizinan, serta kepastian waktu dalam proses perizinan.

Permasalahan tersebut sudah seharusnya diatasi dengan beragam alternatif penyelesaian masalah sehingga mengurangi penilaian buruk dari masyarakat pemohon. Langkah yang diambil oleh DPMPSTSP Provinsi Bengkulu dalam menjawab tantangan penyelesaian masalah tersebut, yaitu dengan berinovasi. Ide inovasi SIPANSE menjadikan seluruh pegawai pun dituntut siap dan terbuka untuk menerima munculnya inovasi dalam menanggapi kehadiran inovasi SIPANSE dikemukakan oleh Bapak Husni Mubarak, S.Kom selaku Tenaga Ahli Programmer Junior, sebagai berikut :

“Ya, pegawai harus dapat menerima dan beradaptasi dengan inovasi SIPANSE ini karena kan SIPANSE itu adalah salah satu terobosan kita para staf untuk mempermudah dalam pelayanan dan pekerjaan, langsung untuk melayani pemohon itu kan memiliki peran yang sangat besar dan sangat membantu, apalagi untuk SIPANSE in ikan sudah online semua, kecuali untuk beberapa perizinan tertentu. Pelayanan online itu kan juga memang memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas karena pegawai itu kan sebelum dia menerangkan dan memberikan pelayanan ke masyarakat maka dari itu pegawai harus sudah memenuhi kompetensi sendiri. Tidak mungkin kan kalau kita punya inovasi, tapi kita tidak menguasai inovasi tersebut karena masyarakat juga akan bingung karena tidak dapat menerima. Kita harus bisa menemukan cara bagaimana menjalankan sebuah perizinan melalui SIPANSE ini, yaitu online itu yang gimana, cara membuat akunnya bagaimana, Otomatis kan SDM (Sumber Daya Manusia) harus benar-benar sudah siap dalam proses ini” (Wawancara pada hari Selasa, 3 Desember 2024)

Senada dengan pernyataan di atas tersebut Bapak Supran, SH,MH selaku Kepala DPMPSTSP Provinsi Bengkulu yang juga menuturkan bahwa dalam proses pembentukan sikap seluruh pegawai DPMPSTSP Provinsi Bengkulu mau menerima inovasi dengan terbuka dan beradaptasi dengan kebiasaan kerja baru : “Inovasi SIPANSE ini kan merupakan perubahan yang awalnya tidak terbiasa dalam

mengoperasikan komputer untuk menjalankan sistem pelayanan yang baru dan sekarang pegawai memang harus terbiasa. Semua pegawai di DPMPSTSP Provinsi Bengkulu tentunya menerima dan memahami perlunya perubahan tersebut untuk mempermudah pelayanan. Nah pada dasarnya kan perubahan juga merupakan untuk perbaikan dalam organisasi. Apalagi pada zaman sekarang ini teknologi semakin berkembang dan semakin menuntut pemerintahan untuk juga ikut memanfaatkannya. Tentunya juga dibarengi dengan bimbingan dan pelatihan-pelatihan dan pelatihan itulah yang membuat pegawai disini merasa terbiasa nantinya, jadi semua pegawai itu selalu berinisiatif untuk terus belajar dalam memahami sistem pelayanan secara elektronik” (Wawancara pada hari Senin, 2 Desember 2024) Pernyataan tersebut didukung oleh gambar berikut, yaitu terkait dengan bimbingan teknis terhadap implementasi perizinan berusaha OSS dan SIPANSE yang dilaksanakan di The Hotel Madeline dan yang mensosialisasikan dan memberikan bimbingan teknis ini menampilkan langsung Tenaga Helpdesk BKPM RI dan Tenaga Sekretariat OSS sebagai Narasumber yang menyampaikan materi, sebagai berikut

Gambar 3 Bimbingan Teknis dan Sosialisasi terhadap Implementasi OSS dan SIPANSE



Sumber : Dokumentasi Penulis 2024

Senada dengan pernyataan Bapak Supran, SH, MH selaku Kepala DPMPSTSP Provinsi Bengkulu, Bapak Syaparudin, A.Md selaku pegawai bidang administrasi pelayanan perizinan dan nonperizinan juga menjelaskan : “Dalam hal ini pegawai harus dapat menerima dan beradaptasi dengan inovasi SIPANSE ini karena SIPANSE ini merupakan salah satu terobosan baru para staf untuk mempermudah dalam pelayanan dan pekerjaan, dalam hal melayani pemohon itu kan memiliki peran yang besar dan sangat membantu para pemohon. Apalagi SIPANSE ini sudah online semua dan memang memerlukan sumber daya manusia yang cukup besar agar pegawai itu bisa dan sebelum dia menerangkan pelayanan kepada masyarakat kan harus sudah memenuhi kompetensi sendiri dulu, tidak mungkin kan kalau kita mempunyai inovasi namun kita tidak memahami dan menguasai inovasi tersebut. Jadi kita harus menemukan cara serta membentuk sikap yang inovatif tentang bagaimana dalam menjalankan sebuah perizinan melalui SIPANSE ini salah satunya, yaitu dengan adanya pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan” (Wawancara pada hari Senin, 2 Desember 2024. Pernyataan tersebut didukung oleh gambar berikut ini, yaitu kegiatan pelatihan kantor sendiri oleh DPMPSTSP Provinsi Bengkulu yang membahas mengenai OSS dan SIPANSE, sebagai berikut :

Gambar 4 Pelatihan Kantor Sendiri DPMPSTSP Provinsi Bengkulu



Sumber : Dokumentasi Penulis 2024

Pendapat lain diungkapkan oleh Ibu Umi Salamah, S.E selaku Front Office DPMPTSP Provinsi Bengkulu terhadap proses pembentukan sikap, sebagai berikut :

“Kalau sikap pegawai DPMPTSP Provinsi Bengkulu ya sangat mendukung inovasi. Kami semua sebagai pegawai tidak lain kan untuk melayani masyarakat dengan maksimal. Ketika ada ide diciptakannya inovasi SIPANSE, kami semua sepakat dan berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik” (Wawancara pada hari Kamis, 21 November 2024)

Bapak Chefran Junaidi, S.Sos, M.Si selaku Kepala Bidang Administrasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan I juga berpendapat terhadap proses sikap dan persepsi para pegawai dalam merespon kehadiran inovasi sebagai berikut :

“Menurut saya sikap dan persepsi pegawai itu ya pasti bermacam-macam. Ada yang menerima dan ada juga yang menolak itu adalah hal yang wajar. Inovasi itu kan perubahan. Nah cara kita menghadapi perubahan tersebut adalah dengan mengadakan bimbingan teknis serta sosialisasi dan pelatihan agar pegawai lebih mengenal inovasi tersebut sehingga dapat menerimanya” (Wawancara pada hari Senin, 2 Desember 2024) Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi penulis dapat disimpulkan bahwa dalam tahapan proses pembentukan sikap, seluruh pegawai DPMPTSP Provinsi Bengkulu telah mendapatkan dan mengikuti bimbingan teknis, sosialisasi, serta pelatihan terkait inovasi SIPANSE (Sistem Pelayanan Secara Elektronik). Pegawai DPMPTSP Provinsi Bengkulu menyikapi inovasi ini dengan menerima dan berupaya beradaptasi dengan sistem pelayanan baru yang diperkenalkan. Pada awalnya, terdapat variasi dalam tingkat kesiapan para pegawai dalam menerima inovasi tersebut. Beberapa pegawai merasa belum terlalu terampil dalam menggunakan sistem pelayanan online, sementara yang lain menerima inovasi dengan lebih mudah. Namun, seiring berjalannya waktu dan dengan adanya bimbingan, para pegawai berhasil menguasai sistem pelayanan perizinan berbasis online tersebut. Hal ini dilakukan dengan tujuan memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada masyarakat. Proses pembentukan sikap melalui bimbingan dan pelatihan merupakan langkah penting dalam mempersiapkan pegawai DPMPTSP Provinsi Bengkulu untuk menghadapi perubahan dan beradaptasi dengan inovasi SIPANSE. Melalui pembelajaran dan pengembangan keterampilan, para pegawai dapat secara efektif dan efisien menggunakan sistem pelayanan perizinan berbasis online sehingga memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Langkah Pengambilan Keputusan

Langkah pengambilan Keputusan untuk proses penerimaan inovasi ini merupakan langkah di mana organisasi serta OPD memutuskan untuk menerima dalam penerapan dan atau menolak inovasi beserta dengan perencanaan inovasi tersebut. Inovasi SIPANSE (Sistem Pelayanan Secara Elektronik) ini adalah Inovasi yang dapat diterima oleh pegawai maupun OPD terkait karena tujuannya adalah untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Penerimaan inovasi merujuk pada proses di mana seseorang atau masalah atau kebutuhan yang ada. Penerimaan inovasi tidak hanya terbatas pada penggunaan teknologi baru, tetapi juga mencakup pengadopsian metode atau strategi yang baru. Proses dalam penerimaan inovasi adalah hasil dari interaksi antara karakteristik inovasi, karakteristik individu atau kelompok yang menerima inovasi, serta lingkungan di mana inovasi tersebut diadopsi. Hasil wawancara bersama Ibu Umi Salamah, S.E selaku Front Office DPMPTSP Provinsi Bengkulu menjelaskan, sebagai berikut :

“Inovasi itu mau tidak mau harus dan wajib untuk dilaksanakan dan diterima karena dengan inovasi adalah bentuk supporting kita kepada masyarakat. Organisasi juga harus dinamis dalam menanggapi permasalahan dan perubahan yang terjadi, kalau tidak seperti itu, reputasi dari organisasi akan jelek. Apalagi pemerintah daerah, organisasi yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat harus selalu bisa berinovasi. Inovasi kan tidak selalu harus hal yang benar-benar baru, suatu hal yang dikembangkan juga termasuk dari inovasi” (Wawancara pada hari Kamis, 21 November 2024) Pendapat lain juga diungkapkan oleh Bapak Husni Mubarak, S.Kom selaku Tenaga Ahli Programmer Junior, menjelaskan :

“Inovasi di DPMPTSP Provinsi Bengkulu ini telah diterima dengan baik oleh para pegawai dan OPD terkait, yaitu bahwa dengan adanya aplikasi SIPANSE ini pada dasarnya tidak lain adalah untuk memperbaiki pelayanan perizinan agar lebih optimal, kemudian pastinya juga akan banyak memberikan keuntungan baik bagi DPMPTSP serta Provinsi Bengkulu dalam mengembangkan SIPANSE ini” (Wawancara pada hari Rabu, 3 Desember 2024) Selanjutnya Bapak Husni Mubarak, S.Kom selaku Tenaga Ahli Programmer Junior juga menambahkan jawaban, sebagai berikut : “OPD terkait Provinsi Bengkulu juga merasa terbantu dengan adanya pelayanan secara online ini karena dengan adanya SIPANSE ini maka pelayanan perizinan ini menjadi lebih mudah sehingga dapat di akses di manapun dan kapanpun tanpa harus datang langsung ke kantor DPMPTSP” Pihak dari DPMPTSP Provinsi Bengkulu telah kompak menerima dan mengadopsi inovasi SIPANSE. Inovasi sendiri dapat

diartikan sebagai sesuatu yang baru, bermanfaat, dan memecahkan ini telah menghadirkan SIPANSE dan telah disetujui bersama-sama guna untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dan memperbaiki kinerja dari organisasi seperti yang diungkapkan oleh Bapak Supran, SH, MH selaku Kepala Dinas DPMPSTSP Provinsi Bengkulu, menjelaskan :

“Kami pihak DPMPSTSP Provinsi Bengkulu ini sebagai organisasi dari pemerintahan pasti kami selalu ingin memperbaiki kualitas serta kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Untuk menanggapi hal tersebut makanya diadakan perbaikan terhadap sistem pelayanan, yaitu dengan adanya SIPANSE. Sebenarnya kita itu belum ada pola hubungan kerja yang efektif dan efisien dalam terlaksananya pelayanan perizinan ini, baik itu perizinan dan non perizinan. Nah, makanya kita berupaya untuk berkomitmen bersama dalam mengembangkan SIPANSE. Sejak kita memutuskan untuk melakukan inovasi SIPANSE tersebut, kita juga langsung melakukan perencanaan mulai dari proses tahap pelaksanaan, analisis peran, tata kelolanya dan serta mengatur strategi untuk pengembangan SIPANSE. Rencana awal dari proses pengembangan SIPANSE ini kita membentuk tim kerja yang terdiri dari beberapa stakeholders baik dari internal maupun eksternal. Setelah itu kita melakukan identifikasi, ada FGD (Forum Group Discussion), uji coba pada SIPANSE, terus juga adanya pelatihan. Baru setelah itu kita launching SIPANSE dan mensosialisasikannya kepada masyarakat secara bertahap. (Wawancara pada hari Rabu, 3 Desember 2024)

Pernyataan tersebut didukung oleh gambar berikut, yaitu, setelah para pegawai telah menerima inovasi maka selanjutnya dilaksanakan kegiatan sosialisasi DPMPSTSP Provinsi Bengkulu kepada masyarakat melalui kegiatan pelayanan publik “Goes to Campus” untuk memperkenalkan SIPANSE di salah satu universitas yang ada di Provinsi Bengkulu.

Gambar 5 Kegiatan Sosialisasi Pelayanan Publik “Goes to Campus”



Sumber : Dokumentasi Penulis 2024

Berdasarkan gambar 5 di atas menjelaskan mengenai salah satu kegiatan DPMPSTSP Provinsi Bengkulu dalam proses penerimaan inovasi, yaitu dengan mensosialisasikan pelayanan perizinan dan

nonperizinan guna untuk memperkenalkan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dan tentunya pelayanan perizinan tersebut juga dapat diakses melalui aplikasi SIPANSE.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Proses Inovasi Sistem Pelayanan Secara Elektronik (SIPANSE) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu.

Berdasarkan hasil analisis tentang “Proses Inovasi Sistem Pelayanan Secara Elektronik (SIPANSE) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu” dapat disimpulkan bahwa proses inovasi SIPANSE telah terselenggara dengan cukup baik mulai dari tahapan permulaan sampai tahapan implementasi. Pada tahapan proses permulaan terdapat tiga langkah, pertama langkah pengetahuan dan penyadaran, kedua langkah pembentukan sikap dan ketiga langkah penerimaan inovasi. Selanjutnya pada tahap implementasi terdapat dua langkah, yaitu langkah awal implementasi dan langkah keberlanjutan inovasi. Proses pengetahuan dan penyadaran inovasi SIPANSE dapat disimpulkan bahwa proses pengetahuan dan penyadaran mengenai inovasi SIPANSE di lingkungan DPMPTSP Provinsi Bengkulu telah berjalan dengan baik. Melalui berbagai kegiatan seperti rapat, sosialisasi, dan pemberian informasi, pengetahuan tentang inovasi dan kebutuhan organisasi untuk menerapkannya telah disampaikan dengan efektif. Rapat bersama tim teknis, rapat koordinasi dan rapat lanjutan menjadi wadah untuk membahas pemrosesan pelayanan SIPANSE secara rinci. Dalam rapat-rapat tersebut, inisiator menyampaikan latar belakang, analisis prioritas masalah, tujuan, langkah penerapan, dan manfaat dari inovasi SIPANSE. Proses pembentukan sikap inovasi SIPANSE dapat disimpulkan bahwa proses pembentukan sikap terhadap inovasi SIPANSE di DPMPTSP Provinsi Bengkulu telah berjalan dengan baik. Seluruh pegawai DPMPTSP telah mendapatkan bimbingan teknis, sosialisasi, dan pelatihan yang diperlukan untuk menghadapi inovasi tersebut. Pada awalnya, terdapat perbedaan dalam sikap pegawai terhadap inovasi SIPANSE. Beberapa pegawai merasa belum siap dan menghadapi tantangan dalam menggunakan sistem pelayanan online. Namun, dengan adanya bimbingan dan pelatihan, pegawai DPMPTSP telah berhasil menguasai sistem pelayanan perizinan berbasis online dan beradaptasi dengan inovasi tersebut. Proses penerimaan inovasi SIPANSE di DPMPTSP Provinsi Bengkulu dapat disimpulkan telah berjalan dengan baik. Para pegawai DPMPTSP telah sepakat untuk menerima dan mengimplementasikan inovasi SIPANSE sebagai salah satu media pelayanan kepada masyarakat. Proses perencanaan implementasi inovasi juga telah dilakukan dengan baik oleh seluruh pegawai. Kesadaran akan pentingnya menjalankan inovasi SIPANSE di DPMPTSP Provinsi Bengkulu menjadi faktor kunci dalam penerimaan inovasi ini. Inovasi SIPANSE dianggap sebagai sesuatu yang baru dan bermanfaat yang telah disetujui bersama untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dan meningkatkan kinerja organisasi. Selain itu, OPD terkait di Provinsi Bengkulu juga merasakan manfaat dari pelayanan perizinan secara online melalui SIPANSE. Dengan adanya inovasi ini, pelayanan perizinan menjadi lebih mudah diakses oleh masyarakat tanpa harus datang langsung ke kantor DPMPTSP Provinsi Bengkulu. Berdasarkan kesepakatan dan dukungan dari seluruh pegawai serta manfaat yang dirasakan oleh OPD terkait, penerimaan inovasi SIPANSE di DPMPTSP Provinsi Bengkulu telah berjalan dengan sukses. Inovasi ini memberikan kemudahan dalam pelayanan perizinan kepada masyarakat dan meningkatkan kinerja organisasi dalam penyelenggaraan pelayanan. Proses implementasi inovasi SIPANSE di DPMPTSP Provinsi Bengkulu dapat disimpulkan telah berjalan dengan baik. Langkah-langkah yang dilakukan termasuk diresmikannya aplikasi SIPANSE. Proses awal implementasi inovasi aplikasi SIPANSE DPMPTSP Provinsi Bengkulu adalah dengan membuat proposal dan menetapkan anggaran. Selanjutnya melalui berbagai tahapan proses lain yang dilakukan, yaitu menambahkan fitur cetak sendiri agar masyarakat dapat mencetak berkas sendiri tanpa harus ke kantor DPMPTSP Provinsi Bengkulu. Selain itu DPMPTSP Provinsi Bengkulu juga menambahkan fitur-fitur lain dalam proses ini seperti penambahan fitur survei SKM, Cek status izin, Pengaduan dan lainnya. Pada proses awal implementasi ini DPMPTSP Provinsi Bengkulu juga membuat buku panduan untuk penggunaan aplikasi SIPANSE. Panduan tersebut terbagi menjadi tiga buku, yaitu untuk pengguna pelayanan, untuk FO (Front Office), dan untuk BO (Back Office). Tujuan dari dibuatnya buku panduan ini adalah agar memudahkan masyarakat serta pegawai dalam penggunaan aplikasi SIPANSE. DPMPTSP Provinsi Bengkulu juga melaksanakan sosialisasi lanjutan melalui media sosial dan website resmi, serta partisipasi dalam acara reality show dan program "Ngopi Pagi" Khas Bengkulu. Masyarakat dapat dengan mudah mengakses pelayanan perizinan secara online melalui website resmi SIPANSE. Dalam proses implementasi ini, DPMPTSP juga menyediakan ruangan Informasi dan Konsultasi sebagai fasilitas bagi masyarakat untuk mendapatkan bantuan dari pegawai. Proses implementasi inovasi SIPANSE ini berhasil dilakukan melalui program-program kegiatan seperti sosialisasi langsung dan daring. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk mengenal inovasi dan

memanfaatkannya dalam memperoleh pelayanan perizinan. Dengan adanya langkah-langkah ini, implementasi inovasi SIPANSE dapat berjalan dengan baik dan memberikan kemudahan bagi masyarakat. Melalui upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP Provinsi Bengkulu, inovasi SIPANSE telah sukses diimplementasikan dengan adanya pengenalan inovasi melalui berbagai program kegiatan. Hal ini menunjukkan komitmen DPMPTSP dalam menyediakan pelayanan perizinan yang efisien dan mudah diakses oleh masyarakat. Proses keberlanjutan inovasi SIPANSE dapat disimpulkan bahwa DPMPTSP Provinsi Bengkulu telah berhasil melaksanakan proses keberlanjutan inovasi dengan baik. Langkah-langkah yang dilakukan meliputi penyediaan form pengaduan, evaluasi pelaksanaan pelayanan, dan pengembangan menu IMB melalui aplikasi SIPANSE. Aplikasi SIPANSE ini memberikan kemudahan dan kecepatan dalam pelayanan perizinan bagi masyarakat dan pegawai. Namun, terdapat kendala terkait kapasitas jaringan yang masih sering mengalami error. DPMPTSP terus berupaya mengembangkan aplikasi SIPANSE untuk meningkatkan kemudahan pelayanan perizinan dan mengatasi kendala jaringan. Keberlanjutan SIPANSE telah memberikan kontribusi positif dalam pelayanan publik di Provinsi Bengkulu, yang terbukti dengan berbagai penghargaan yang diterima, seperti Penghargaan Nasional Kepatuhan Pelayanan Publik dan Anugerah Layanan Investasi (ALI). Dengan demikian, inovasi SIPANSE akan terus diperbaharui dan menjadi contoh inovasi yang berhasil memberikan kontribusi yang baik dalam pelayanan publik di masa depan. Adapun Faktor Pendorong dan Penghambat Inovasi SIPANSE yaitu Keinginan untuk Berubah, Sarana dan Prasarana, Dukungan Pihak yang Terlibat dan Bertanggung Jawab dalam Pelaksanaan Inovasi, Kebebasan untuk Berekspres

Saran

1. Inovasi yang dilakukan Pemerintah Provinsi Bengkulu melalui DPMPTSP dengan adanya inovasi (SIPANSE) dirasa penulis sudah menjadi program yang bisa diunggulkan. Dalam rangka mengoptimalkan proses inovasi tersebut DPMPTSP Provinsi Bengkulu dapat meningkatkan koordinasi yang kooperatif dengan pihak internal dan eksternal organisasi untuk mengoptimalkan dan mengembangkan sistem inovasi SIPANSE melalui pengaduan rapat dan forum diskusi. Selain itu, DPMPTSP Provinsi Bengkulu dapat memperbaiki sistem secara teknis untuk menunjang kecepatan proses izin.
2. DPMPTSP Provinsi Bengkulu dapat berkerja sama dengan pihak ketiga untuk menambah jumlah server yang dimiliki maupun menyediakan jaringan internet yang lebih handal. Selain itu, penting bagi DPMPTSP Provinsi Bengkulu untuk memberikan pendidikan dan pelatihan yang wajib bagi seluruh pegawainya, baik terkait inovasi SIPANSE maupun peningkatan kemampuan penggunaan teknologi informasi. Hal ini akan memastikan bahwa pegawai memiliki keterampilan yang diperlukan dan dapat mengatasi masalah dengan cepat. Selanjutnya, diperlukan pemberian insentif kepada pegawai DPMPTSP Provinsi Bengkulu yang telah berinovasi guna meningkatkan motivasi mereka dan mendorong pengembangan ide dan gagasan yang dapat mencapai tujuan organisasi.
3. Temuan penelitian ini memberikan pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi sistem pelayanan elektronik di DPMPTSP Provinsi Bengkulu. Diharapkan implikasi ini dapat mendorong penelitian selanjutnya untuk mengeksplorasi lebih lanjut terhadap keberlanjutan dan pengembangan sistem. Penelitian selanjutnya dapat fokus pada keberlanjutan dan pengembangan sistem pelayanan elektronik di DPMPTSP Provinsi Bengkulu. Ini melibatkan penelitian tentang strategi pengembangan jangka panjang, pemeliharaan, dan peningkatan sistem untuk memastikan efektivitas dan keberlanjutan inovasi ini

DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin, & Saebani, B. A. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Pustaka Setia.
- Ananda, R., Amiruddin, A., & Rifa'i, E. M. (2017). *Inovasi Pendidikan: Melejitkan Potensi Teknologi dan Inovasi Pendidikan*.
- Ancok, D. (2012). *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*. Erlangga.
- Arduini, D., Belotti, F., Denni, M., Giungato, G., & Zanfei, A. (2010). Technology adoption and innovation in public services the case of e- government in Italy. *Information Economics and Policy*, 22(3), 257–275.
- Bungin, B. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Prenadamedia.
- Creswell, J. W. (2014). *Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. PustakaBelajar.
- Creswell, J. W. (2015). *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset*. Pustaka Belajar.
- Gati, R. A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di Dpmtsp Kota Bandung. *Journal of Business Administration Economics & Entrepreneurship*, 37–46.
- Gonzalez, R., Llopis, J., & Gasco, J. (2013). Innovation in public services: The case of Spanish local government. *Journal of Business Research*, 66(10), 2024–2033.

- Handoko, T. H. (2012). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPEF.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hartono, J. (2018). *Teori Portofolio dan Analisis Investasi Edisi Kesebelas*. BPFEUGM.
- Hasibuan, M. S. P. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Hutagalung, S. S., & Hermawan, D. (2018). *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. Deepublish.
- Iden, J., Eikebrokk, T. R., & Marrone, M. (2020). Process reference frameworks as institutional arrangements for digital service innovation. *International Journal of Information Management*, 54, 10215
- Idrus M. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial, Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Erlangga.
- Indradi, S. S. (2010). *Dasar-Dasar & Teori Administrasi Publik*. Sofa Mandiri.
- Indrajit, R. E. (2002). *Buku Pintar Linux: Membangun Aplikasi eGovernment*. Erlangga.
- Ismail. (2010). *Menuju Pelayanan Prima, Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Averroes Press.
- Jalil, M. S. (2016). E-service innovation: a case study of Shohoz. com. *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 224, 531–539.
- Keban, Y. T. (2004). *Enam Dimensi Administrasi Publik (Konsep Teori dan Isu)*. Gava Media.
- Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan Rpjmd Kota Tomohon. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(48).
- Mursyida, M., & Mardhiah, N. (2022). Inovasi Aplikasi siCANTIK Cloud Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Izin Kesehatan Di DPMPSTSP Aceh Barat. *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, 4(2), 99–111.
- Mustofa, S. (2020). *Hukum Keterbukaan Informasi Publik di Indonesia*. SPASI MEDIA.
- Pasolong, H. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Rahmawati, I., & Larasati, E. (2019). Proses Inovasi Pelayanan Komunitas Digital Pemerintah Kota Semarang "Semarang Digital Kreatif (SDK)" di Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(2), 320–339.
- Raipa, A., & Giedraityte, V. (2014). Innovation process barriers in public sector: A comparative analysis in Lithuania and the European Union. *International Journal of Business and Management*, 9(10), 10.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Belajar
- Ridlowi, R., & Himam, F. (2018). Inovasi pada Organisasi Pemerintah: Tahapan dan Dinamika. *Jurnal Psikologi UGM*, 2(1), 229470.
- Rogers, E. M., & Shoemaker, F. F. (1971). *Communication of Innovations; a cross-cultural approach*.
- Safroni. (2012). *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks. Birokrasi Indonesia (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Aditya MediaPublishing.
- Safrony, L. (2012). *Manajemen dan Reformasi pelayanan Publik*. Alfabeta.
- Siagian, S. P. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar metodologi penelitian*. Literasi media publishing.
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). *Alfabeta*, 2(1), 60.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). *Alfabeta*, 2(1), 61.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT Alfabet. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Suhaeman, I., Haerana, H., & Riskasari, R. (2022). Inovasi Pelayanan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai. *Jurnal Administrasi Publik*, 13(1).
- Sutima. (2018). *Inovasi dan Teknologi Pembelajaran (Konsep Dasar, Teori, dan Aplikasi)*. Deepublish.
- Sutrisno. (2001). *Manajemen Keuangan*. Penerbit Ekonisia.
- Suwarno, U. (2010). *Perilaku Konsumen*. Ghalia Indonesia.
- Suwarno, E., Komara, A. H., & Chandra, T. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi dan Komitmen terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Guru Sekolah Dasar Se-kecamatan Rimba Melintang Kabupaten Rokan Hilir. *Kurs: Jurnal Akuntansi, Kewirausahaan Dan Bisnis*, 3(2), 129–141.
- Suwarno, J. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Syafiie, I. K. (2006). *Ilmu Administrasi Publik*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Trisna, A., Maliki, U., & Hikma, N. (2022). Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission (OSS) Studi Pada Mal Pelayanan Publik Kota Palembang. *Jurnal Manajemen*, 10(3).
- Wantri, Ida dan Susi Sulandri. (2018). "Analisis Inovasi Pelayanan Perizinan Jemput Bola di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTSP) Kabupaten Semarang. " *Journal of Public Policy and Management Review*", 7(4). Wibawa, S. (2009). *Admintrasi*

- Negara: Isu-Isu Kontemporer*. Graha Ilmu. Wijayanti, Sri Wahyuni. 2008, "Inovasi Pada Sektor Publik". *Jurnal Administrasi Publik*. 4(4), 39-52
- Yanuar, R. M. (2019). Inovasi pelayanan publik (Studi kasus: *Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul* sebagai layanan kesehatan dan kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 1–20.
- Zaltman, G., Duncan, R., & Holbek, J. (1973). *Innovations and organizations*. New York; Toronto: Wiley.
- Zuchdi, D. (1995). Pembentukan sikap. *Cakrawala Pendidikan*, 3(3).