

INOVASI PELAYANAN PUBLIK OLEH DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN CIAMIS

Aris Darisman^{1*}, Nida Nurwahidah², R. Didi Djadjuli³
^{1,2,3} Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia

*Korespondensi : nida2nurwahidah@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki latar belakang untuk mengkaji Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis. Permasalahannya berpusat pada masih banyaknya masyarakat yang lebih memilih mengurus perizinan secara manual karena kurangnya pemahaman tentang mekanisme perizinan online dan perasaan lebih mudah dan nyaman dalam proses manual. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan fokus pada analisis deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumen. Hasil analisis menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Ciamis memiliki karakteristik yang sesuai dengan teori Rogers. Inovasi tersebut menawarkan keunggulan relatif, kesesuaian dengan inovasi sebelumnya, serta kemudahan dalam pengamatan dan percobaan. Meskipun tingkat kerumitan inovasi mungkin lebih tinggi, namun dampak positif yang dihasilkan memberikan nilai lebih bagi masyarakat. Profil DPMPTSP Kabupaten Ciamis juga dijelaskan dalam penelitian ini, termasuk struktur organisasi, visi, misi, motto, dan maklumat pelayanan. DPMPTSP Kabupaten Ciamis bertekad memberikan pelayanan yang tangguh dengan peningkatan integritas dan profesionalisme dalam pelayanan perizinan. Penelitian ini memberikan sumbangan dalam pemahaman tentang inovasi pelayanan publik dan peran DPMPTSP Kabupaten Ciamis dalam menyediakan pelayanan perizinan yang lebih baik. Penemuan ini diharapkan dapat membantu pengambilan kebijakan dan perbaikan sistem pelayanan publik di daerah tersebut.

Kata Kunci : Inovasi Pelayanan Publik, DPMPTSP Kabupaten Ciamis, Karakteristik Inovasi, Pelayanan Perizinan.

ABSTRACT

This research aims to examine the Innovation of Public Services at the Investment and Integrated One-Stop Service Agency (DPMPTSP) in Ciamis Regency. The main issue revolves around the fact that many people still prefer to process their permits manually due to a lack of understanding of the online licensing mechanism and a sense of convenience with the manual process. The research method employed is qualitative with a focus on descriptive analysis. Data was gathered through in-depth interviews, participatory observation, and document studies. The results of the analysis indicate that the innovation of public services at DPMPTSP Ciamis Regency exhibits characteristics that align with Rogers' theory. The innovation offers relative advantages, compatibility with previous innovations, as well as ease of observation and experimentation. Although the complexity of the innovation may be higher, the positive impact it generates provides

added value to the community. This research also presents the profile of DPMPTSP Ciamis Regency, including its organizational structure, vision, mission, motto, and service information. DPMPTSP Ciamis Regency is determined to provide robust services with an emphasis on integrity and professionalism in licensing services. This study contributes to the understanding of innovation in public services and the role of DPMPTSP Ciamis Regency in delivering improved licensing services. The findings are expected to aid policymaking and the enhancement of the public service system in the region.

Keywords : *Public Service Innovation, DPMPTSP Ciamis District, Qualitative Methods, Characteristics of Innovation, Licensing Services.*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan ini merupakan bagian dari tugas pokok pemerintah dan merupakan konsep pelayanan yang harus terwujud dalam kehidupan masyarakat. Prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*) menjadi landasan untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas.

Kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh besar terhadap kesejahteraan masyarakat, sehingga membangun sistem manajemen pelayanan publik yang baik menjadi penting. *Good governance* melibatkan kebijakan yang mendukung pembangunan, pengurusan masyarakat, dan pemberian pelayanan publik yang baik dan berintegritas.

Pemerintah sebagai *leading sector* bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang baik demi mensejahterakan masyarakat. Salah satu tolak ukur keberhasilan konsep *good governance* adalah kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, inovasi menjadi kunci

penting. Pemerintah dituntut untuk tidak hanya fokus pada pembangunan infrastruktur, tetapi juga mengeluarkan inovasi-inovasi yang mampu memicu pertumbuhan ekonomi dengan pesat. Selain itu, pelayanan terpadu satu pintu menjadi salah satu inovasi dalam menyederhanakan prosedur dan biaya pelayanan publik agar lebih efisien dan efektif.

Contoh inovasi pelayanan publik yang diterapkan adalah program "Si Geulis" (Selesaikan Izin di Gerai untuk Layanan Izin Ciamis) yang bertujuan meningkatkan pelayanan perizinan bagi masyarakat dan para investor. Sedangkan si Manis (Sistem Informasi Manajemen Perizinan Ciamis) merupakan aplikasi untuk melayani perizinan sesuai pendelegasian kewenangan Perbup Ciamis no. 22 tahun 2022. Meskipun telah diterapkan perizinan berbasis *online*, masih ditemui kendala seperti sosialisasi yang belum tepat sasaran dan keterbatasan akses jaringan. Oleh karena itu, penting untuk terus meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat akan manfaat dari pelayanan publik berbasis *online*.

Dalam hal ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) berperan penting sebagai penyelenggara pelayanan publik di bidang

penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Mereka memiliki peran dalam menyediakan pelayanan perizinan yang berkualitas sesuai dengan perubahan lingkungan berbasis teknologi.

Dengan inovasi yang tepat dan dukungan masyarakat yang lebih baik, diharapkan pelayanan publik dapat semakin ditingkatkan dan memberikan manfaat maksimal bagi kesejahteraan masyarakat..

B. METODE PENELITIAN

Desain penelitian merupakan dasar dalam menulis karya tulis ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Desain penelitian yang digunakan oleh penulis adalah Penelitian Kualitatif, Dimana hal tersebut bertujuan untuk melihat fenomena sosial. Menurut pendapat Sugiyono (2005:21) yang mengartikan bahwa penelitian kualitatif lebih cocok untuk digunakan untuk jenis penelitian yang memahami tentang fenomena sosial dari perspektif partisipan. Secara sederhana, dapat juga diartikan sebagai penelitian yang lebih cocok digunakan untuk meneliti kondisi atau situasi si objek penelitian.

Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian ini, landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan Metode penelitian kualitatif dilakukan untuk menjelaskan dan menganalisis fenomena, peristiwa, dinamika sosial, sikap kepercayaan, dan persepsi seseorang atau kelompok terhadap sesuatu. Maka proses penelitian dimulai dengan menyusun asumsi dasar dan aturan

berfikir yang yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang dikumpulkan dalam riset kemudian ditafsirkan.

a. Operasionalisasi Konsep

Operasional konsep merupakan operasionalisasi dari konsep-konsep yang abstrak, yang bertujuan untuk menjelaskan gejala yang tampak dan dapat diamati yang menunjukkan variasi nilai terjadi. Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis.

b. Data dan Sumber Data

Menurut Lofland (dalam Moleong, 2013: 157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Sumber data akan diambil dari dokumen, hasil wawancara, catatan lapangan dan hasil observasi. Namun untuk melengkapi data penelitian diperlukan dua sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Data Primer, ialah sumber data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui penelitian dilapangan, baik berupa informasi dan wawancara maupun kuisisioner, dalam hal ini data primer yang dibutuhkan adalah data tentang Inovasi Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis.
2. Data sekunder, ialah sumber data yang diperoleh dari studi kepustakaan maupun dokumentasi dengan memanfaatkan sumber yang dapat menunjang objek penelitian berupa:
 - a. Gambaran umum Kabupaten Ciamis

b. Visi dan Misi DPMPTSP

c. Kedudukan dan tugas DPMPTSP

d. Struktur organisasi DPMPTSP.

c. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif yang utama adalah observasi partisipatif dan wawancara mendalam, ditambah kajian dokumen yang bertujuan tidak hanya untuk menggali data, tetapi juga untuk mengungkap makna yang terkandung dalam latar penelitian.

1. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada narasumber atau informan terkait topik penelitian secara langsung. Dengan kemajuan teknologi, saat ini wawancara dapat dilakukan melalui telepon maupun video call. Wawancara dilakukan Ketika peneliti ingin mengetahui pendapat atau pengalaman informan mengenai suatu hal yang berkaitan dengan topik penelitian secara mendalam, wawancara juga bisa dipakai untuk membuktikan informasi atau keterangan yang telah diperoleh sebelumnya terkait topik penelitian.

2. Observasi

Observasi adalah Teknik yang dipakai untuk mengumpulkan data penelitian lewat pengamatan dan pengindraan. Peneliti kemudian membuat laporan berdasarkan apa yang dilihat, didengar, dan dirasakan selama observasi. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lebih nyata dan detail mengenai suatu kegiatan atau kejadian yang berkaitan dengan topik penelitian, sehingga peneliti dapat mengamati komunitas tertentu untuk memahami kebiasaan atau cara kerja mereka. Observasi dapat berupa observasi partisipasi, tidak terstruktur dan kelompok.

Observasi partisipasi dilakukan ketika peneliti turut bergabung ke dalam peristiwa atau komunitas yang diteliti. Observasi tidak terstruktur adalah pengamatan yang dilakukan tanpa pedoman dan penulis secara bebas mengembangkannya berdasarkan kondisi dilapangan. Observasi kelompok adalah observasi yang dilakukan ketika tim peneliti mengamati objek penelitian secara berkelompok.

3. Studi Dokumen

Studi dokumen dilakukan dengan mengkaji dokumen-dokumen terkait topik penelitian, dokumen tersebut dapat berupa surat, arsip foto, notulen rapat, jurnal, buku harian dan lain-lain.

d. Teknik Pengolahan/Analisis Data

Seperti kita ketahui tahap awal dalam pengolahan data kualitatif adalah pengumpulan data. Milles dan Huberman (dalam Sugiono, 2016) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis dalam data kualitatif dilakukan dengan cara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Teknik pengolahan data/analisis data pada penelitian kualitatif terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Adapun langkah-langkah yang dilakukan peneliti dalam proses analisis data kualitatif dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah kegiatan mencari, mengumpulkan informasi dan fakta-fakta yang ada di lapangan sesuai hasil observasi terkait topik penelitian.

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang mengarahkan, menggolongkan, membuang data yang

tidak perlu dengan cara yang sedemikian rupa, sehingga kesimpulan finalnya dapat ditarik dan di verifikasi.

3. Penyajian Data

Penyajian data merupakan salah satu kegiatan dalam pembuatan laporan hasil penelitian yang telah dilakukan, agar data yang telah dikumpulkan dapat dipahami dan dianalisis sesuai dengan tujuan yang diinginkan

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan dari beberapa pernyataan yang diketahui nilai kebenarannya yang disebut premis. Kemudian dengan menggunakan prinsip-prinsip logika diperoleh pernyataan baru yang disebut kesimpulan / konklusi yang diturunkan dari premis yang ada. Dengan demikian, kesimpulan kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab masalah-masalah yang dirumuskan pada awal penelitian.

e. **Jadwal Penelitian**

Adapun jadwal penelitian mengenai Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis adalah dari tanggal 20 Juni - 13 Juni 2022, di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis.

Kegiatan	Juni	Juli
Penelitian ke lapangan		
Pengolahan Hasil data		
Penyusunan Hasil Penelitian		

Seminasi		
----------	--	--

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Deskripsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis

1) Profil DPMPTSP Kabupaten Ciamis

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, merupakan unsur pelayanan masyarakat di bidang penanaman modal dan perizinan yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati Ciamis, dengan tugas pokok menyelenggarakan perumusan kebijakan teknis bidang penanaman modal dan perizinan terpadu, menyelenggarakan koordinasi, pembinaan, pengendalian, fasilitasi dan pelaksanaan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan perizinan terpadu meliputi aspek pelayanan perizinan, sosialisasi dan promosi penanaman modal dan pengendalian investasi, yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati Ciamis melalui Sekretaris Daerah.

Sebagai unsur lembaga pelayanan publik, Susunan Organisasi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis diatur berdasarkan Peraturan Bupati Ciamis Nomor 51 tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unsur Organisasi

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Dalam pelaksanaan tugasnya, DPMPTSP Kabupaten Ciamis menerbitkan 94 jenis perizinan. Pelimpahan sebagian wewenang Kab Ciamis kepada DPMPTSP dalam penerbitan Izin sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.

Visi Misi, Motto dan Maklumat Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Ciamis

Visi

"Terwujudnya Kemudahan, Kepastian, Kecepatan Perizinan Melalui Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu"

Misi

MISI 1 : Meningkatkan Pelayanan Yang Pasti, Mudah, Cepat Dan Transparan

MISI 2 : Meningkatkan Integritas Profesionalisme Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Perizinan

MISI 3 : Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan Sesuai Kebutuhan Dan Harapan Masyarakat.

Motto dan Maklumat Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Ciamis:

Pelayanan Yang **"TANGGUH"**

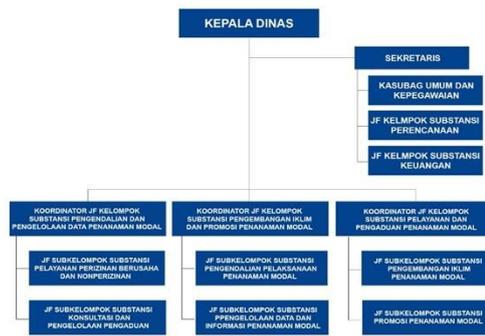
(Transparan, Akuntabel, Nyaman, Giat, Gesit, Unggul dan Handal)

2) Struktur Organisasi

DPMPTSP Kabupaten Ciamis dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi, maka dibentuk struktur organisasi yang sebagai berikut:

- 1) Kepala Dinas
- 2) Bagian Sekretaris, dengan 3 bagian yaitu:
 - a) Kasubag Umum dan Kepegawaian
 - b) JF Kelompok Substansi Perencanaan
 - c) JF Kelompok Substansi Keuangan
- 3) Koordinator JF Kelompok Substansi Pengendalian dan Pengelolaan Data Penanaman Modal, dengan 2 sub Kelompok yaitu:
 - a) JF Sub Kelompok Substansi Pelayanan Perizinan Berusaha dan Non Perizinan
 - b) JF Sub Kelompok Substansi Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan
- 4) Koordinator JF Kelompok Substansi Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal, dengan 2 sub Kelompok yaitu:
 - a) JF Sub Kelompok Substansi Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
 - b) JF Sub Kelompok Substansi Pengelolaan Data dan Informasi Penanaman Modal
- 5) Koordinator JF Kelompok Substansi Pelayanan dan Pengaduan Penanaman Modal, dengan 2 sub Kelompok yaitu:
 - a) JF Sub Kelompok Substansi Pengembangan Iklim Penanaman Modal
 - b) JF Sub Kelompok Substansi Promosi Penanaman Moda





modal yang menjadi kewenangan Daerah, dan unit pelayanan terpadu satu pintu serta tugas pembantuan yang diberikan kepada Daerah sesuai bidang tugasnya.

Untuk melaksanakan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis mempunyai fungsi :

3) Tugas Pokok dan Fungsi

Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, maka ada perubahan nomenklatur yang semula Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kab Ciamis menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dan Peraturan Bupati Ciamis Nomor 51 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unsur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, kedudukannya yaitu :

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan unsur pelaksana urusan pemerintah bidang penanaman modal, dan unit pelayanan terpadu satu pintu
2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagaimana dimaksud dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan bidang penanaman

- a. Perumusan kebijakan penyelenggaraan urusan penanaman modal yang meliputi pengembangan iklim penanaman modal, promosi penanaman modal, pelayanan penanaman modal, pengendalian pelaksanaan penanaman modal, data dan sistem informasi penanaman modal sesuai lingkup tugasnya;
- b. Pelaksanaan kebijakan penyelenggaraan urusan penanaman modal yang meliputi pengembangan iklim penanaman modal, promosi penanaman modal, pelayanan penanam modal, pengendalian pelaksanaan penanaman modal, data dan sitem informasi penanaman modal sesuai dengan lingkup tugasnya ;
- c. penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan terpadu satu pintu;
- d. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya;
- e. Pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugasnya;
- f. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten

Ciamis tentunya menjadi salah satu Lembaga yang menerapkan *E-Government*, hal ini dapat dilihat dari berbagai macam inovasi yang telah diluncurkan yaitu antara lain aplikasi SIMANIS (Sistem Informasi Manajemen Perizinan Ciamis) dan SI GEULIS (Selesaikan Izin di Gerai Untuk Layanan Izin Ciamis) yang merupakan sebuah aplikasi berbentuk portal dimana di dalam aplikasi tersebut terdapat beberapa Inovasi yang dibuat oleh DPMPTSP Kabupaten Ciamis. Seperti hasil wawancara dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis mengenai aplikasi yang digunakan :

“Pada tahun 2020 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis sudah menggunakan aplikasi OSS. Untuk perizinan usaha ada via aplikasi oss.co.id dimana versi lama itu masih 1.1. Tahun 2021 ada aplikasi baru tapi masih menggunakan OSS hanya tinggal di migrasi ke aplikasi yang baru. Bulan Agustus tahun 2021 dalam hal IMB sudah terapkan juga via aplikasi simbg.po.co.id itu ada sigmen kementerian PUPR.

Dalam hal ini sesuai dengan pergub nomor 22 tahun 2022 tentang pendelegasian kewenangan dari Bupati Ciamis ke DPMPTSP disana ada perizinan dan non perizinan. Untuk perizinan berusaha sesuai dengan aplikasi OSS waktu itu ada 1.300 sekian izin sesuai dengan KBLI nya dan untuk pelimpahan non perizinan yang pendelegasiannya belum terakomodir dalam aplikasi OSS itu ada 54 jenis izin untuk perizinan-perizinan dan sector PUPR, Kesehatan, dan yang lainnya. Dalam proses pelayanan di Ciamis ada terobosan dimana terobosan tersebut

yaitu ada aplikasi SIMANIS dan ada SIGEULIS.

Aplikasi SIMANIS merupakan Inovasi berbentuk aplikasi pelayanan yang juga berbentuk portal dari semua Inovasi yang ada di DPMPTSP Kabupaten Ciamis. Yang dimana didalamnya ada pelayanan perizinan seperti izin usaha, IMB, dan yang lainnya. Di DPMPTSP ada juga bidang khusus untuk pelatihan-pelatihan sumber daya manusia. DPMPTSP mempublikasikan inovasi tersebut dengan cara menyampaikan surat edaran, bersosialisasi ke kecamatan untuk memberi arahan tentang bagaimana tata cara permohonan perizinan usaha via aplikasi, selain itu DPMPTSP juga setiap bulannya rutin mengadakan program jemput bola ke kecamatan-kecamatan.

Aplikasi SIMANIS merupakan pelayanan dalam bentuk online, sehingga pelayanannya sudah modern sehingga seluruh masyarakat dapat mengakses pelayanan apapun yang ada di aplikasi tersebut dengan akun sendiri dimana pun dan kapan pun asalkan terhubung dengan internet. Namun sayangnya dari pihak kecamatan tidak semua mengerti dengan baik, adakalanya sering koordinasi ke kantor DPMPTSP mereka bingung dalam memilih KBLI nya dan takut gagal dalam mengikuti prosesnya. Dan di satu sisi ada juga yang terkendala oleh sinyal yang kurang baik seperti dari pelosok-pelosok yang suka blank spot area. Maka dari itu DPMPTSP membuat lagi sebuah inovasi yang merupakan salah satu inovasi yang ada dalam aplikasi SIMANIS, yaitu SIGEULIS (Selesaikan Izin di Gerai Untuk Layanan Izin Ciamis) dengan tujuan untuk membantu masyarakat yang terbatas dalam mengakses atau mengurus perizinan agar mereka yang kesulitan dalam mengakses

atau yang masih merasa takut dalam proses perizinan juga tetap dapat menyelesaikan proses perizinan dengan cepat melalui SIGEULIS. Karena SIGEULIS sendiri sudah terintegrasi dengan aplikasi SIMANIS dan hanya bisa diakses oleh pihak DPMPTSP berwenang yang memiliki akun username dan password.”

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan Aplikasi SIMANIS merupakan inovasi aplikasi berbentuk seperti portal yang terdapat banyak sekali inovasi pelayanan di dalamnya yang dapat diakses oleh masyarakat hanya dengan menggunakan aplikasi tersebut. DPMPTSP mempublikasikan aplikasi tersebut dengan cara bersosialisasi untuk memberi arahan tentang tata cara penggunaan aplikasi tersebut seperti halnya dalam permohonan perizinan, membuat IMB, dan lain sebagainya yang berkaitan dengan perizinan. Akan tetapi masih terdapat kendala dalam inovasi tersebut seperti halnya masih ada dari pihak kecamatan yang tidak mengerti dengan baik, sehingga adakalanya masih sering koordinasi ke kantor DPMPTSP. Mereka masih ada yang kebingungan dalam memilih KBLI nya selain itu ada juga yang terkendala sinyalnya yang kurang baik karena dari pelosok-pelosok sehingga blank spot area. Oleh karena itu karena adanya kendala tersebut maka pihak DPMPTSP mengadakan inovasi kembali yang merupakan salah satu inovasi yang ada dalam aplikasi SIMANIS, yaitu SIGEULIS dimana SIGEULIS tersebut bertujuan untuk membantu mempermudah masyarakat dalam mengakses atau mengurus perizinan yang mengalami kesulitan agar terselesaikan dengan cepat karena SIGEULIS sendiri sudah

terintegrasi dengan aplikasi SIMANIS.

Hasil Penelitian Tiap Indikator

1. *Relative Advantage* : dari hasil wawancara adalah bahwa inovasi harus menawarkan keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Informasi dari beberapa wawancara menunjukkan bahwa inovasi yang dikembangkan memiliki fitur-fitur baru yang lebih maju daripada aplikasi sebelumnya, serta menawarkan koneksi dan kemudahan yang sebelumnya tidak ada. Hal ini mengindikasikan bahwa inovasi tersebut memiliki keuntungan relatif dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, baik dalam sektor publik maupun dalam aplikasi teknologi.
2. *Compatibility* berdasarkan hasil wawancara adalah bahwa inovasi tersebut menunjukkan sifat yang kompatibel atau sesuai dengan inovasi yang digantikannya. Hal ini berarti bahwa inovasi baru, seperti aplikasi SIMANIS dan SIGEULIS, dikembangkan dengan mempertimbangkan keinginan dan keluhan masyarakat serta tanggap terhadap kebutuhan yang ada. Dengan demikian, inovasi tersebut tidak mengabaikan inovasi sebelumnya, tetapi justru berusaha membangun dan meningkatkan dari fondasi yang telah ada sebelumnya.
3. *Compatibility* berdasarkan hasil wawancara adalah bahwa inovasi tersebut menunjukkan sifat yang kompatibel atau sesuai dengan inovasi yang digantikannya. Hal ini berarti bahwa inovasi baru, seperti aplikasi SIMANIS dan SIGEULIS, dikembangkan dengan

mempertimbangkan keinginan dan keluhan masyarakat serta tanggap terhadap kebutuhan yang ada. Dengan demikian, inovasi tersebut tidak mengabaikan inovasi sebelumnya, tetapi justru berusaha membangun dan meningkatkan dari fondasi yang telah ada sebelumnya.

4. *Triability* atau kemungkinan dicoba, berdasarkan hasil wawancara adalah bahwa inovasi aplikasi SIMANIS dan SIGEULIS telah diuji coba ke masyarakat sebelum peluncuran. Hasil dari uji coba tersebut mendapatkan feedback positif dari masyarakat dan dinilai membawa dampak positif secara keseluruhan. Oleh karena itu, inovasi ini dianggap layak diterapkan selanjutnya karena terbukti inovatif dan memberikan keuntungan serta nilai lebih dibandingkan inovasi sebelumnya.
5. *Observability* atau kemampuan untuk diamati, berdasarkan hasil wawancara adalah bahwa inovasi aplikasi SIMANIS dan SIGEULIS dapat dengan jelas diamati dari segi kinerjanya dan bagaimana ia menghasilkan sesuatu yang baik. Hasil survei kecil-kecilan menunjukkan bahwa aplikasi ini sangat membantu dalam proses perizinan dan membuat akses informasi perizinan menjadi lebih mudah bagi masyarakat. Keterbukaan dan keterlihatan inovasi ini memberikan keyakinan bahwa inovasi tersebut berfungsi dengan baik dan memberikan manfaat yang nyata.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang diperoleh terkait dengan inovasi pelayanan publik Dinas Penanaman Modal

dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis, sesuai dengan Indikator dari teori Rogers (Suwarno, 2008:9) bahwa aplikasi SIGEULIS ini adalah merupakan ide dari hasil pengamatan pihak DPMPPTSP kabupaten Ciamis terhadap masalah-masalah pelayanan yang ada pada masyarakat yang juga disesuaikan dengan Peraturan Pemerintah No.6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah, Upaya-upaya untuk memberikan kepastian hukum dalam Upaya meningkatkan ekosistem investasi dan kegiatan serta menjaga kualitas perizinan yang dapat dipertanggungjawabkan.

Selanjutnya mengenai program yang pada aplikasi SIMANIS berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Kabid Penyelenggaraan Perizinan dan Non-Perizinan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis bahwa aplikasi SIMANIS bersifat modern. Hal tersebut dapat dilihat dari aplikasi SIMANIS yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat dimanapun dan kapanpun. Walaupun masih ada masyarakat yang belum bisa mengakses aplikasi ini, namun pemerintah DPMPPTSP Kabupaten Ciamis sendiri telah membuat inovasi baru di dalam aplikasi SIMANIS ini untuk mengatasi masalah tersebut yaitu Inovasi SIGEULIS (Selesaikan Izin di Gerai Untuk Layanan Izin Ciamis) yang sudah terintegritas dengan aplikasi SIGEULIS sehingga dapat menjembatani masyarakat yang belum bisa mengakses SIMANIS.

D. KESIMPULAN

Dalam penelitian di DPMPPTSP kabupaten Ciamis dengan judul Inovasi Pelayanan Publik oleh Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Ciamis, menggunakan teori dari Rogers (Suwarno, 2008 : 9).

Karakteristik inovasi pelayanan yaitu *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan dicoba) dan *Observability* (Kemudahan diamati) dalam pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis.

Pada tahun 2020 DPMPTSP Kabupaten Ciamis sudah menggunakan aplikasi OSS untuk perizinan usaha. Ada via aplikasi OSS.co.id dimana versi lama itu masih 1.1 sampai Tahun 2021. Per bulan Agustus 2021 dalam hal IMB sudah terapkan juga via aplikasi simbg.co.id. DPMPTSP pada intinya untuk pelayanan itu *good government* dimana proses pelayanan di Kabupaten Ciamis ada terobosan yaitu ada aplikasi SIMANIS (Sistem Informasi Manajemen Perizinan Ciamis) dan SIGEULIS (Sistem Informasi Grey Perizinan).

Inovasi di Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu sudah berjalan dengan cukup baik, meskipun dalam implementasinya masih banyak terkendala oleh hambatan – hambatan baik dari internal maupun eksternal.

E. DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Djamrut, D. E. (2015). Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1472–1486. <https://adoc.pub/inovasi-pelayanan-publik-di-kecamatan-sungai-kunjang-kota-sa.html%0Ahttps://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/?p=1373>
- DPMPTSP Ciamis Kabupaten. (Tidak ada tanggal). Balai Penyuluhan dan Pengembangan Teknologi Pertanian. Diakses dari <https://dpmptsp.ciamiskab.go.id/bpp>
- DPMPTSP Ciamis Kabupaten. (Tidak ada tanggal). Diakses dari <https://ciamiskab.go.id>
- Eriza, A., Yoserizal, & Putera, R. E. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android “Paga Nagari” Polres Solok Kota. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 3(7), 5–24.
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3), 569–586. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>