

## **INOVASI SISTEM INFORMASI DAN MANAJEMEN PERIZINAN SECARA ELEKTRONIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BONE**

**Iswadi Amiruddin<sup>1\*</sup>**, Rusliadi<sup>2</sup>, Tri Cahyo Nugroho<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup> Unismuh Makassar, Indonesia

<sup>3</sup> FHIS Universitas Handayani Makassar, Indonesia

\*Korespondensi : [iswadiamiruddin@unismuh.ac.id](mailto:iswadiamiruddin@unismuh.ac.id)

### **ABSTRAK**

Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui inovasi pelayanan pengurusan perizinan secara elektronik dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone. Penelitian menggunakan metode kualitatif pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian terkait inovasi Sistem Informasi dan Manajemen Perizinan Secara Elektronik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone memiliki 1) Tata kelola dan inovasi yang dapat dilihat dari aspek pengelolaan berupa regulasi yang mendasari kebijakan dan tata kelola mekanisme pelaksanaan melalui SOP, 2) Sumber ide untuk inovasi yaitu sumber ide yang melandasi instansi untuk membuat inovasi, 3) Budaya inovasi berupa fleksibilitas pada mekanisme pelayanan, 4) Kemampuan dan alat yaitu usaha pengembangan kapabilitas pegawai melalui bimtek serta pemenuhan sarana dan prasarana, 5) Tujuan, hasil, pendorong dan hambatan yaitu memiliki tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan perizinan, hasilnya masyarakat dapat meringkas proses permohonan perizinan, pendorong adanya inovasi adalah kondisi lapangan dengan hambatan masih banyaknya masyarakat yang tidak memperoleh sosialisasi, 6) Pengumpulan data inovasi untuk inovasi tunggal yaitu pengumpulan data inovasi melalui survey kepuasan masyarakat dan layanan pengaduan.

**Kata Kunci :** Inovasi, Sistem Informasi Dan Manajemen Perizinan

### **ABSTRACT**

*This study aimed to explore service innovation in electronic licensing systems at the Investment and One-Stop Services Office of Bone Regency. A qualitative research method with a descriptive approach was employed, utilizing observation, interviews, and documentation for data collection. The findings revealed several aspects of innovation in the information system and electronic licensing management at the office: 1) Governance and innovation, which are reflected in the management structure, policies, and operational mechanisms outlined in standard operating procedures (SOPs), 2) Sources of innovation ideas, which drive the agency to implement new strategies, 3) An innovation culture characterized by flexibility in service delivery, 4) Capabilities and tools, involving employee skill development through training and the provision of necessary infrastructure, 5) Goals, outcomes, drivers, and challenges, which include simplifying the permit process for the public, improving the efficiency of application procedures, innovation driven by local conditions, and challenges such as limited outreach to the*

*community, 6) Data collection for innovation, which involves gathering feedback through community satisfaction surveys and complaint services.*

**Keywords :** *Innovation, Information Systems and Licensing Management*

## A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan aspek yang tak terpisahkan dari kehidupan masyarakat, dimulai dari kelahiran hingga kematian. Contohnya seperti pengurusan administrasi kependudukan, pendidikan, kesehatan, dan berbagai kebutuhan lainnya. Seiring berjalannya waktu, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas semakin tinggi, baik dari segi prosedur yang jelas, waktu yang efisien, maupun biaya yang terjangkau. Tuntutan tersebut terus berkembang seiring dengan meningkatnya kesadaran bahwa setiap warga negara berhak menerima pelayanan yang berkualitas, dan pemerintah memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan tersebut, sesuai dengan paradigma New Public Service.

Paradigma New Public Service (NPS) mengajukan pandangan bahwa peran masyarakat sebagai warga negara tidak hanya menjadikan mereka konsumen layanan publik, tetapi juga melibatkan mereka dalam proses pengambilan keputusan. Partisipasi masyarakat dalam proses ini memberikan peluang bagi penyedia layanan publik untuk menjadi lebih transparan dan responsif. Salah satu indikator utama yang menunjukkan bahwa penyedia layanan publik telah mencapai transparansi dan responsivitas terhadap masyarakat adalah munculnya inovasi dalam pelayanan.

Inovasi dikaji seiring dengan upaya untuk mempertahankan dan bahkan meningkatkan daya saing (*competitive*

*advantage*) suatu organisasi. Hal tersebut dianggap krusial untuk memastikan kelangsungan hidup organisasi (Khairul Muluk dalam Hilda, 2014). Di sektor publik, inovasi sangat penting dalam pengembangan pelayanan publik. Inovasi muncul sebagai produk baru yang menggantikan metode lama. Hal ini berarti bahwa setiap pelayanan publik, baik dari segi isi (konten), pada dasarnya harus mencakup inovasi baru.

*Asian Development Bank* (Marten Prasetyo Junior, 2016) novasi adalah sesuatu yang baru, dapat diterapkan, dan memberikan dampak positif. Inovasi bukan sekadar peristiwa atau aktivitas, melainkan suatu konsep, proses penerapan, dan kemampuan yang menentukan keberhasilan sebuah organisasi. Inovasi membantu sektor publik dalam menciptakan nilai bagi masyarakat.

Secara spesifik, inovasi dalam pelayanan publik dapat diartikan sebagai upaya untuk mencapai, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi, serta akuntabilitas pelayanan publik melalui inisiatif yang melibatkan pendekatan metodologi baru dan/atau alat baru dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Menurut Jafar Farida dalam (Mirnasari, 2013) inovasi sebagai tuntutan dalam menciptakan akuntabilitas, transparansi dan berbagai prinsip good governance, yang menggiring organisasi publik yang berkinerja lebih tinggi.

Sesuai dengan amanat Bab 21 Pasal 390 dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, Pemerintah Indonesia

mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 yang secara khusus mengatur tentang inovasi daerah. Inovasi daerah dalam peraturan tersebut diartikan sebagai segala bentuk pembaruan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Hal ini menunjukkan bahwa regulasi yang mendukung inovasi di Indonesia sudah ada, dan pemahaman tentang inovasi dalam regulasi tersebut sejalan dengan konsep inovasi secara akademis. Diharapkan, hal ini dapat mendukung perkembangan dan kemajuan inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Salah satu lembaga pemerintahan yang mengimplementasikan inovasi dalam pelayanan adalah Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan program pemerintah yang bertujuan untuk mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, serta mempercepat proses pelayanan. Dengan demikian, pelayanan perizinan dan non-perizinan dapat dilakukan dengan lebih cepat, efektif, efisien, transparan, memberikan kepastian hukum, dan memastikan hak-hak masyarakat serta investor dalam memperoleh layanan terkait perizinan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) memiliki kewenangan dalam mengelola pelayanan perizinan dan non-perizinan secara satu pintu. Pelayanan perizinan mencakup pemberian dokumen sebagai bukti legalitas kepada pelaku usaha atau kegiatan tertentu. Sementara itu, pelayanan non-perizinan melibatkan pemberian dokumen atau bukti legalitas yang mengesahkan suatu hal bagi individu atau kelompok terkait dengan kemudahan

pelayanan, seperti fasilitas fiskal dan informasi. Administrasi pelayanan publik di DPMPTSP, sesuai dengan kewenangan dan tugasnya, diharapkan dapat memenuhi standar pelayanan publik yang berkelanjutan serta mengakomodasi tuntutan reformasi yang berkembang di masyarakat.

Pemerintah Kabupaten Bone, melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, berupaya mencapai pelayanan berkualitas dengan mengimplementasikan inovasi berupa Sistem Informasi dan Manajemen Perizinan Secara Elektronik (SIMPEL). Aplikasi ini dikelola oleh DPMPTSP Kabupaten Bone. Seperti halnya inovasi lainnya, tujuan SIMPEL adalah untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus kepentingannya, khususnya dalam bidang perizinan. Web SIMPEL ini juga merupakan langkah DPMPTSP Kabupaten Bone dalam merespons keluhan masyarakat dan menghadapi tantangan globalisasi, dengan tujuan meningkatkan daya saing serta memastikan legalitas kegiatan masyarakat teratur dengan baik.

Sistem Informasi dan Manajemen Perizinan Secara Elektronik (SIMPEL) menyediakan berbagai fitur yang dirancang untuk mempermudah pemberian pelayanan, seperti Pendaftaran Online, Simulasi Retribusi, Status Berkas, Pengaduan, dan Unduh Formulir. Selain itu, SIMPEL juga terintegrasi dengan situs web resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Sistem Informasi dan Manajemen Perizinan Secara Elektronik (SIMPEL) menawarkan berbagai fitur yang dirancang untuk mempermudah pemberian pelayanan, di antaranya Pendaftaran Online, Simulasi Retribusi, Status Berkas,

Pengaduan, Unduh Formulir, serta integrasi dengan situs web resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Sistem Informasi dan Manajemen Perizinan Secara Elektronik (SIMPEL) menyediakan berbagai fitur yang dirancang untuk mempermudah pelayanan, seperti Pendaftaran Online, Simulasi Retribusi, Status Berkas, Pengaduan, Unduh Formulir, serta integrasi dengan situs web resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Sejak mulai beroperasi pada tahun 2016 dan aktif pada tahun 2018, masih banyak aspek yang perlu dievaluasi dan dikembangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone. Berdasarkan beberapa jurnal dan penelitian yang berkaitan dengan Dinas tersebut, salah satunya oleh Fathiyah Ramadhani yang berjudul “Efektivitas Perizinan Berbasis Online dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Bone Provinsi Sulawesi Selatan”, ditemukan bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang perizinan berbasis online melalui situs SIMPEL. Hal ini disebabkan oleh kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, ketidakpastian waktu penyelesaian izin, serta minimnya respons terhadap pengaduan yang diajukan melalui situs SIMPEL tersebut.

Penelitian inovasi sistem informasi dan manajemen perizinan secara elektronik pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Bone berpedoman pada Teori Keberhasilan Inovasi menurut Bugge et al. 2018 yang menfokuskan keberhasilan inovasi pada 6 indikator yaitu : 1) *Governance and innovation* (tata kelola dan inovasi); 2)

*Sources of ideas for innovation* (sumber ide untuk inovasi); 3) *Innovation culture* (budaya inovasi); 4) *Capabilities and tools* (kemampuan dan alat); 5) *Objective, outcomes, drivers, and obstacles* (tujuan, hasil, pendorong dan hambatan); 6) *Collecting innovation data for single innovations* (pengumpulan data inovasi untuk inovasi tunggal).

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang telah disampaikan, terdapat kesamaan dan perbedaan antara penelitian tersebut dengan penelitian yang penulis lakukan. Kesamaan yang ada terletak pada fokus penelitian yang membahas mengenai Inovasi Pelayanan Publik. Selain itu, kedua penelitian menggunakan metode Deskriptif Kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Persamaan lainnya antara penelitian sebelumnya, yaitu yang pertama dan ketiga, adalah keduanya mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Bugge, et al (2018).

Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada lokus penelitiannya, di mana ketiga penelitian sebelumnya dilakukan di kabupaten yang berbeda dengan lokasi penelitian penulis. Selain itu, pada penelitian sebelumnya yang kedua, teori yang digunakan adalah teori Kriteria Inovasi Pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 3 Tahun 2018, sementara teori yang digunakan dalam penelitian penulis adalah Teori Indikator Keberhasilan Inovasi menurut Bugge, et al.

Fenomena dan penelitian terdahulu yang telah disampaikan, penulis tertarik untuk melakukan kajian mengenai implementasi inovasi sistem informasi dan

manajemen perizinan secara elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana keberhasilan pelaksanaan inovasi sistem informasi dan manajemen perizinan secara elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone.

## **B. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis di lapangan terkait pelaksanaan Inovasi Sistem Informasi dan Manajemen Perizinan Secara Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone, dan jika dikaitkan dengan teori yang diungkapkan oleh Bugge et al (2018), ditemukan beberapa indikator yang fokus pada inovasi, di antaranya: 1) Tata kelola dan inovasi (Governance and innovation); 2) Sumber ide untuk inovasi (Sources of ideas for innovation); 3) Budaya inovasi (Innovation culture); 4) Kemampuan dan alat (Capabilities and tools); 5) Tujuan, hasil, pendorong, dan hambatan (Objective, outcomes, drivers, and obstacles); 6) Pengumpulan data inovasi untuk inovasi tunggal (Collecting innovation data for single innovations). Berikut adalah pelaksanaan dari setiap indikator tersebut.

### **1. Tata Kelola dan Inovasi**

Dalam konsep tata kelola pemerintahan, legislasi dan kebijakan memiliki dampak yang signifikan dan berpengaruh (Yang, Lo, & Shiang: LR. Andhika, 2018). Dalam implementasinya, inovasi program SIMPEL oleh Dinas PMPTSP Kabupaten Bone menggunakan kebijakan dan regulasi yang sesuai dengan mekanisme yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara langsung, dapat disimpulkan bahwa aspek tata kelola dan inovasi dalam pembentukan inovasi Sistem Informasi dan Manajemen Perizinan Secara Elektronik (SIMPEL) didasarkan pada regulasi yang mengacu pada PERMENPAN No. 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, yang mengharuskan semua instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah, untuk menciptakan inovasi dalam pelayanan publik. Pelaksanaan inovasi SIMPEL sendiri diatur melalui SOP yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Bupati No. 383 Tahun 2021 sebagai pedoman bagi pelaksana.

Penulis juga mengamati adanya beberapa perubahan dalam pelaksanaan tugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone yang mempengaruhi kinerja inovasi SIMPEL. Salah satunya terkait dengan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), yang sejak 2021 telah beralih kewenangannya ke Kementerian PUPR sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 16 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung, sehingga pengurusan IMB kini menggunakan Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) dan layanan tersebut telah dihapuskan dari situs SIMPEL. Selain itu, sektor perizinan usaha kini menggunakan layanan Online Single Submission (OSS), yang dalam versi terbarunya dikenal dengan nama Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA), sesuai dengan pelaksanaan Undang-Undang No. 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja.

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa saat ini, perizinan

yang dapat dilakukan melalui sistem elektronik di SIMPEL adalah pengurusan Izin Penelitian, sementara perizinan usaha atau Non Perizinan dilakukan melalui layanan OSS yang juga tersedia dalam situs SIMPEL.

Terkait dengan tata kelola sosialisasi yang berpengaruh pada pengetahuan masyarakat dan peningkatan partisipasi terkait layanan yang tersedia, berdasarkan hasil observasi dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone telah melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat, baik melalui Bimbingan Teknis (BIMTEK) di 27 kecamatan, serta melalui media massa seperti radio, WhatsApp, Facebook, dan situs resmi DPMPTSP Bone. Sosialisasi juga dilakukan dengan mengunjungi beberapa kampus yang dapat dijangkau.

## 2. Sumber Ide Untuk Inovasi

Menurut Littunen (2010) dalam DF. Kartika dan Trena (2022), ide untuk sebuah inovasi dapat berasal dari faktor internal maupun eksternal organisasi sebagai langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan mempertimbangkan kondisi organisasi tersebut. Inovasi pada dasarnya dimulai dengan penciptaan dan pengembangan ide, yang kemudian dilanjutkan dengan implementasi ide tersebut.

Dalam penelitian ini, penulis menemukan bahwa sumber ide internal organisasi untuk Inovasi Sistem Informasi dan Manajemen Perizinan Secara Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone berasal dari aparat PMPTSP Bone, yang melihat bahwa mekanisme pelayanan perizinan secara langsung di kantor tidak efisien, serta tidak ada kejelasan mengenai

waktu dan biaya pengurusan izin. Dengan adanya inovasi SIMPEL ini, masyarakat dapat menghindari ketidakefisienan yang terjadi apabila menggunakan sistem offline. Sedangkan sumber ide eksternal organisasi diperoleh melalui berbagai saran, kritik, dan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui layanan pengaduan dan survei kepuasan masyarakat yang disediakan oleh aparat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone.

Dalam hal pembaruan, Inovasi SIMPEL terus dikembangkan, salah satunya dengan layanan Jemput Antar Izin Penelitian dan Praktek (Jemari Perak), yang semakin memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan. Mekanisme inovasi ini memungkinkan pemohon hanya perlu mengirimkan email, SMS, WhatsApp, atau menghubungi call center untuk meminta pengurusan izin. Kemudian, pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone akan mendatangi lokasi pemohon, menunggu proses pembuatan perizinan, dan setelah izin diterbitkan, hardfile izin akan diantar kembali ke lokasi atau rumah pemohon.

## 3. Budaya inovasi

Wieland (2004) dalam Kemal Hidayah (2018) menyatakan bahwa budaya inovasi dapat dipahami sebagai suatu lembaga (norma, nilai, baik formal maupun informal) yang memiliki pengaruh besar terhadap bagaimana aktor yang terlibat dalam proses inovasi melihat tantangan ekonomi dan teknis lainnya, serta memberikan mereka strategi untuk mengatasi tantangan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian penulis terkait aspek budaya inovasi, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu Kabupaten Bone memiliki cara khusus dalam memberikan pelayanan maksimal. Pelayanan tetap diberikan kepada masyarakat yang memilih untuk mengajukan permohonan perizinan melalui situs web SIMPEL maupun dengan cara konvensional, yaitu datang langsung ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone. Baik pengajuan secara online maupun offline, keduanya memiliki estimasi waktu penyelesaian maksimal 2 hari.

Selanjutnya, kedua mekanisme pengurusan tersebut akan memperoleh konfirmasi melalui SMS atau dengan memeriksa fitur Tracking Dokumen pada situs web SIMPEL, yang memungkinkan pemohon untuk mengetahui apakah surat izin telah terbit. Setelah itu, pemohon dapat datang ke kantor untuk mengambil hardcopy surat izin yang telah diterbitkan di loket penyerahan.

#### 4. Kemampuan dan Alat

Aspek penting yang harus dimiliki oleh instansi pemerintah agar mampu melaksanakan tugas-tugas pelayanannya dengan baik adalah aparat pelaksana yang profesional dan memiliki kompetensi yang memadai (Saleh dkk.: DF. Kartika dan Trenda, 2022). Selain itu, sarana dan prasarana yang mendukung kinerja aparat juga memiliki peranan yang sangat penting.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis terkait dengan indikator kemampuan dan alat. Inovasi Sistem Informasi dan Manajemen Perizinan Secara Elektronik (SIMPEL) ini merupakan layanan perizinan berbasis web yang dapat diakses melalui berbagai jenis smartphone atau gadget yang terhubung ke internet.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yang mana kemampuan aparat sangat mempengaruhi kelancaran proses pemberian layanan, para pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone mengikuti bimbingan teknis (BIMTEK) terkait operasional pelaksanaan SIMPEL. Namun, terdapat kendala dimana beberapa pegawai yang telah mengikuti BIMTEK tidak lagi bertugas di Dinas PMPTSP Bone, sehingga jumlah aparat yang berpengalaman dalam penggunaan SIMPEL berkurang. Selain itu, belum ada pelatihan lanjutan untuk meningkatkan kapabilitas pegawai teknis. Di sisi lain, sarana dan prasarana yang tersedia untuk mendukung operasional SIMPEL masih terbatas.

#### 5. Tujuan, Hasil, Pendorong dan Hambatan

Inovasi bertujuan untuk meningkatkan hasil atau fungsi dari suatu produk atau sumber daya manusia sehingga memberikan manfaat yang lebih besar. Sebagai gagasan atau ide baru, inovasi diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan, terutama di sektor publik, untuk mencapai hasil yang optimal. Menurut Palmer (2005) dalam NPDRH Narsa (2018), inovasi dalam sektor publik dapat didefinisikan sebagai pengenalan ide, proses, produk, atau prosedur baru yang dilakukan secara sengaja oleh kelompok organisasi terkait, yang bertujuan untuk secara signifikan meningkatkan kinerja peran, kelompok, atau masyarakat secara lebih luas.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terkait indikator tujuan, hasil, pendorong, dan hambatan, ditemukan bahwa tujuan dari penciptaan inovasi Sistem Informasi dan Manajemen Perizinan Secara Elektronik (SIMPEL)

adalah untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan, meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, serta memberikan transparansi terkait biaya dan waktu yang dibutuhkan. Dengan adanya inovasi SIMPEL, masyarakat dapat mengurangi kendala waktu dan biaya dalam mengurus perizinan dengan melakukan pendaftaran secara online, dibandingkan dengan datang langsung ke kantor berkali-kali dan mengurusnya secara offline.

Faktor pendorong lahirnya inovasi SIMPEL ada dua, yaitu faktor manusia (SDM) dan sistem, yakni: 1) Tergantung pada sistem (Dependensi sistem): (a) Sarana dan prasarana yang terbatas, seperti ruang yang sempit dan perangkat komputer yang kurang memadai; (b) Prosedur yang rumit; (c) Keterbatasan dukungan teknologi informasi, seperti jaringan yang lambat; 2) Faktor moral: (a) Adanya calo; (b) Rendahnya tingkat kesadaran publik; (c) Integritas pegawai birokrasi yang kurang berorientasi pada pelayanan; (d) Kurangnya kompetensi SDM, seperti tidak adanya sertifikasi (Wiryanto, dalam DF. Kartika dan Trendera, 2022).

Selain itu, faktor penghambat dari inovasi SIMPEL adalah kurangnya sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat. Sosialisasi yang tidak dilakukan secara rutin menyebabkan banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang inovasi SIMPEL, sehingga berdampak pada kurang maksimalnya pencapaian inovasi ini. Hal ini terbukti dengan masih banyaknya masyarakat yang memilih untuk mengurus perizinan secara konvensional dengan datang langsung ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone.

#### 6. Pengumpulan Data Inovasi untuk Inovasi Tunggal

Untuk menciptakan iklim inovasi dan ide-ide baru, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone mengembangkan pembaruan dalam mekanisme pelayanan perizinan sebagai langkah untuk mencapai pelayanan yang lebih baik. Sebagai dasar dalam pengembangan inovasi, sistem pelayanan perizinan yang awalnya dilakukan secara konvensional menjadi acuan bagi terwujudnya inovasi Sistem Informasi dan Manajemen Perizinan Secara Elektronik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terkait dengan pengumpulan data inovasi untuk inovasi tunggal, untuk mendukung inovasi Sistem Informasi dan Manajemen Perizinan Secara Elektronik (SIMPEL), Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone melakukan beberapa upaya. Salah satunya adalah sosialisasi tentang inovasi SIMPEL melalui berbagai media massa, seperti radio, media sosial seperti Facebook dan WhatsApp, serta melalui website resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone. Selain itu, sosialisasi juga dilakukan secara langsung di sejumlah perguruan tinggi besar di Kabupaten Bone dan Makassar, serta di 27 kecamatan di Kabupaten Bone melalui bimbingan teknis (BIMTEK).

#### C. KESIMPULAN

Berdasarkan indikator-indikator yang digunakan dalam pelaksanaan inovasi Sistem Informasi dan Manajemen Perizinan Secara Elektronik (SIMPEL), dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan inovasi ini di Dinas Penanaman Modal dan



Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone menunjukkan hasil sebagai berikut:

1. Governance and Innovation (Tata Kelola dan Inovasi): Pelaksanaan tata kelola inovasi SIMPEL dapat dikatakan berhasil karena didasarkan pada regulasi kebijakan yang jelas, dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang digunakan sebagai pedoman bagi aparatur dalam menjalankan tugasnya.
2. Sources of Ideas for Innovation (Sumber Ide untuk Inovasi): Sumber ide inovasi SIMPEL berasal dari pemantauan kondisi di lapangan serta aspirasi masyarakat yang dihimpun melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Keberhasilan inovasi ini juga terlihat dari penambahan jenis layanan baru yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.
3. Innovation Culture (Budaya Inovasi): Tingkat keberhasilan budaya inovasi terlihat dari upaya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone dalam memberikan pelayanan maksimal. Pelayanan ini dilakukan melalui dua mekanisme: secara offline (langsung ke kantor) dan online (mengakses web SIMPEL). Fitur tambahan seperti SMS Gateway dan Tracking Dokumen juga tersedia untuk membantu masyarakat memantau status pengurusan izin. Namun, penggunaan fitur ini belum optimal karena kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat pada awal pengurusan perizinan.
4. Capabilities and Tools (Kemampuan dan Alat): Keberhasilan dalam indikator ini tercermin pada pengembangan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) melalui bimbingan teknis (BIMTEK), meskipun pelaksanaan BIMTEK perlu dilakukan secara berkala untuk meningkatkan profesionalisme dan kompetensi aparatur. Dari sisi alat atau teknologi, meskipun web SIMPEL sudah baik, masih ada ruang untuk pengembangan lebih lanjut, terutama dalam sistem database berbasis web, tampilan antarmuka yang lebih user-friendly, serta penambahan fitur layanan perizinan online.
5. Objective, Outcomes, Drivers, and Obstacles (Tujuan, Hasil, Pendorong, dan Hambatan): Tujuan utama dari inovasi SIMPEL adalah untuk mengoptimalkan pelayanan berbasis digital, yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus perizinan secara online. Inovasi ini telah membantu meringankan beban waktu dan biaya bagi masyarakat, menjadikannya lebih efektif dan efisien. Faktor pendorong keberhasilan inovasi SIMPEL berasal baik dari internal instansi maupun faktor eksternal. Namun, hambatan utama yang dihadapi adalah rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat tentang mekanisme pengajuan izin secara elektronik, yang disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dan pemanfaatan saluran komunikasi yang tidak dilakukan secara berkala.
6. Collecting Innovation Data for Single Innovations (Pengumpulan Data Inovasi untuk Inovasi Tunggal): Pengumpulan data inovasi dilakukan melalui penyediaan saluran untuk mengumpulkan keluhan, saran, dan kritik dari masyarakat. Hal ini menjadi bahan evaluasi yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal

dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone.

#### D. DAFTAR PUSTAKA

##### Buku :

Rahma, Mutia. 2022. Inovasi Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Riau. Skripsi, UIN SUSKA Riau

Reskhy Illhami Eka Putri., Eva Hany Fanida. (2021). Inovasi Program Si Nduk (Sistem Informasi Online Dokumen Kependudukan) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro. Publika. Volume 9 Nomor 4. 587-600.

Mirnasari, Rina Mei. 2013. Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik Vol. 1 No. 1

Junior, Marten Prasetyo. 2016, Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal Di BPPT Kota Semarang).

Inge Cindy Pradina Dan Meirinawati. 2020. Inovasi Aplikasi SANTRI RS (SMS Antrian Rumah Sakit) Di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Spesialis Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sidoarjo.

Bugge, M. M., Coenen, L., & Branstad, A. (2018). Governing socio-technical change: Orchestrating demand for assisted living in ageing societies. *Science and Public Policy*. <https://doi.org/10.1093/scipol/scy010>

Parzefall dkk. (2008). Employee innovativeness in organizations: a Review. *LTA, The Finish Journal of Business Economics*: 2(8), 165-182

LR.Andhika. (2017). Perbandingan Konsep Tata Kelola Pemerintah:Sound Governance, Dynamic Governance, dan Open Government. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan*. Vol.8 No. 2

DF. Kartika & Trena Aktiva Oktariyanda. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Publika*. Vol.9 No. 5

Hidayah, Kemal dkk. (2018). Aktualisasi Budaya Inovasi Pada Organisasi Sektor Publik. *Jurnal Borneo Administrator*. Vol. 14 No.3

NPDRH.Narsa. (2018). Inovasi Pelayanan: Telaah Literatur Perbandingan Sektor Privat dan Sektor Publik. *Berkala Akuntansi dan Keuangan Indonesia*. Vol.3 No.2

UU Nomor 25 Tahun 2009

Peraturan Kementerian pada tahun 2014 Nomor 30 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.