

**PENERAPAN TEKNOLOGI SEBAGAI INOVASI PELAYANAN DI
SEKTOR PUBLIK
(Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten
Pangandaran)**

Dede Syahril Sidik^{1*}, Ari Kusumah Wardani²

^{1,2} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Galuh

*Korespondensi : dedesyahril94@mail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui penerapan teknologi sebagai inovasi dalam pelayanan di sektor publik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangandaran, yaitu tentang Inovasi dalam Pelayanan pengeluaran perizinan usaha bagi masyarakat. Dengan dilatarbelakangi karena pemberian pelayanan sebelumnya menggunakan pencacatan secara manual yang kurang efektif dan maksimal, pelayanan yang lamban. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan deskriptif. Model analisis data yang digunakan oleh penulis yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian bahwa adanya perubahan dalam pelayanan dokumen perizinan di lingkungan DPMPTSP melakukan sebuah inovasi dalam pelayanan permohonan perizinan dengan menggunakan OSS. Hal ini merupakan bentuk inovasi yang dilakukan organisasi dalam mendukung pelayanan publik yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Perubahan teknologi ini mendorong masyarakat untuk mengembangkan dirinya dalam memahami perkembangan teknologi, dan hal ini juga membuat masyarakat lebih efektif dalam mengajukan permohonan dokumen perizinan perusahaan.

Kata Kunci : Inovasi Sektor Publik, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

This research was conducted to know the application of technology as an innovation in service in the public sector at the Investment Service One Stop Service in Pangandaran Regency, which is about Innovation in Services issuing business permits for the community. The background is because the provision of services previously used manual mutilation which was less effective and maximal, sluggish service. The method used in this study is a qualitative method with descriptive. The data analysis model used by the author is data collection, data reduction, data presentation, and conclusion. The results of the study show that there has been a change in the licensing document service within the DPMPTSP environment to make an innovation in licensing application services. This is a form of innovation carried out by organizations in supporting effective and efficient public services to the community. Manual application and recording are replaced by using a technology system. This technological change encourages the community to develop an understanding of technological developments, and this also makes the community more effective in applying for company licensing documents.

Keywords : Public Sector Innovation, Public Service.

A. PENDAHULUAN

Adanya kebijakan otonomi daerah, sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 1 ayat (6) di sebutkan bahwa *Otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri Urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia*. Oleh karena itu pemerintah daerah diberikan kewenangan untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat untuk meningkatkan kemajuan penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka pelayanan terhadap masyarakat dan pelaksanaan pembangunan daerah. Di era otonomi ini dibutuhkan karakter seorang pemimpin yang mampu mengikuti perubahan jaman dengan gaya dan sifat kepemimpinan yang dimiliki, terutama berkomitmen dalam pelayanan kepada publik.

Sektor publik atau pemerintah mempunyai tugas utama yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Peningkatan pelayanan terus dilakukan pemerintah untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Adanya *e-goverment* merupakan salah satu inovasi yang diterapkan dilingkungan pemerintah dengan salah satunya penerapan sistem informasi.

Berkaitan dengan hal itu, era globalisasi ini membawa perubahan besar sehingga dibutuhkan perbaikan yang terus-menerus dalam meningkatkan dan mengembangkan organisasi yang dilandasi dengan kinerja yang baik, kerjasama tim yang baik, dan kepercayaan dari semuanya.

Sebuah inovasi yang diterapkan maka akan mendorong organisasi untuk merubah ke arah yang lebih baik. Cepat tanggap terhadap keperluan masyarakat dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Hadirnya inovasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yaitu tentang pelayanan publik yang diberikan dengan pemberian perizinan menggunakan sistem. Hal ini merupakan salah satu bentuk inovasi yang dilakukan oleh dinas tersebut dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu faktor penyebabnya dikarenakan pelayanan yang masih bersifat manual yang dilakukan hal ini menjadi kurang efektif dan efisien dalam pelayanan kepada masyarakat. Kemudian Namun, dalam pemberian pelayanan yang dilakukan, masih terdapat permasalahan yang sering terjadi seperti pelayanan yang tidak sistematis, dan lamban.

Melihat perkembangan teknologi seperti sekarang ini, sudah seharusnya ada perubahan yang dilakukan dalam pelayanan kepada masyarakat, salah satunya dengan penerapan teknologi informasi yang didukung oleh internet. Masyarakat sebagian besar sudah mengenal dan paham dalam mengoperasikan *smartphone*, hal ini menjadi dukungann kepada pemerintah untuk menerapkan teknologi dalam pelayanan yang bisa diakses dengan mudah dari berbagai tempat.

Ini menjadi acuan yang cukup signifikan dengan mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk menciptakan inovasi baru di lingkungan Kabupaten Pangandaran khususnya di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Tujuan dari penggunaan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif karena peneliti ingin mengungkap fakta-fakta di lapangan melalui literatur yang ada, serta perilaku yang dapat diamati yang nantinya dikaitkan dengan teori yang digunakan. Lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah wilayah kabupaten Pangandaran dengan sasaran utamanya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Pengambilan data dengan mencari literatur terkait dan wawancara salah satu pegawai DPMPTSP sebagai informan penelitian. Model analisis data yang digunakan oleh penulis adalah model analisis data Miles dan Huberman, yang terdiri dari pengumpulan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Responsivness

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan agenda reformasi birokrasi pemerintahan yang terus ada setiap tahunnya. Hal ini merupakan tugas utama dari para aparat birokrasi yang bekerja di pemerintahan. Kualitas pelayanan publik menjadi sorotan penting dalam hal kinerja pemerintahan, maka upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan dengan penerapan teknologi informasi.

Kepekaan pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan merupakan menjadi kepentingan utama yang harus dilakukan. Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan menjadi kebutuhan khusus bagi masyarakat yang menjadi

subjek utama target mencapai kepuasan dalam pelayanan.

Maka dari itu, untuk menciptakan perubahan yang inovatif, maka DPMPTSP mengganti pelayanan salah satunya pelayanan perizinan yang awalnya menggunakan catatan manual sekarang berubah dengan pencatatan menggunakan sistem, yang bisa diakses oleh masyarakat. Dengan menginput data menggunakan sistem yang bernama oss.go.id, salah satu terobosan yang positif mengingat perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin kompleks dan berkembang. Dalam hal ini menjadi bukti bahwa penyelenggaraan pelayanan yang baik dengan adanya prosedur, adanya sosialisasi yang dilakukan DPMPTSP terkait pelayanan permohonan perizinan dengan menggunakan sistem informasi. Hal ini menunjukkan adanya komunikasi yang baik diantara dinas terkait dengan masyarakat sebagai *customers* yang mendapatkan pelayanan tersebut.

2. Responsibility dan Accountability

Pertanggungjawaban sebagai bentuk responsibilitas (*accountability*) merupakan suatu istilah yang digunakan untuk mengukur tingkat pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Akuntabilitas pelayanan merupakan bentuk pertanggungjawaban dari pemerintah atas semua target, tujuan, kemampuan, dan lain sebagainya kepada masyarakat dalam pelayanan publik. Responsibilitas menjadi sebuah keharusan yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat sesuai amanat undang-undang. Responsibilitas dalam pelayanan publik dilakukan dengan menerapkan indikator-indikator pelayanan sehingga harus ada kesanggupan dan kemauan dari pemberi layanan dalam menetapkan suatu perbuatan dan menerima

resiko dari suatu perbuatan yang telah ditetapkan tersebut.

Oleh karena itu kepala dinas selaku pimpinan di SKPD tersebut telah melaksanakan berbagai hal kegiatan dalam pemberdayaan bawahannya. Dengan melaksanakan seminar, pelatihan akhirnya mampu berinovasi menciptakan perubahan yang baru dalam pelayanan. Dengan menempatkan SDM yang berkualitas di bidangnya menjadi sangat mudah dalam proses perjalanannya. Hal ini merupakan daya dukung utama bagi seorang pimpinan dalam melakukan perubahan di organisasinya. Keterlibatan bawahan menjadi sangat penting, ikut andil dalam merencanakan perubahan yang harus didukung pulang oleh kemampuan dan kemauan dari dalam dirinya. Sehingga muncul kreativitas atau ide-ide yang bisa dijadikan inovasi bagi organisasi yang dikelolanya. Bukan hanya itu, lingkungan di SKPD juga menjadi dukungan utama untuk melakukan perubahan, dengan tersedianya dukungan dari infrastruktur yang memadai menjadi faktor utama juga dalam melakukan perubahan, seperti ketersediaan komputer dan perangkatnya, ketersediaan jaringan internet yang maksimal dan pendukung lainnya.

Kaitannya dengan hal ini merupakan kepedulian DPMTSP dalam hal pelayanan publik untuk meningkatkan kepuasan kepada masyarakat. Permohonan perizinan dengan menggunakan sistem informasi memberikan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, dikarenakan tingkat efektivitasnya lebih baik dari pada sebelum menggunakan sistem informasi. Hal ini memberikan dampak kepada masyarakat yang tidak perlu lagi datang ke kantor untuk permohonan izin perusahaan. Adanya komitmen yang diterapkan dalam

perubahan pelayanan menggunakan sistem informasi diantara pegawai, menjadi suatu keharusan agar peningkatan pelayanan tetap berjalan sesuai dengan tujuan.

3. Inovasi Sistem Informasi dalam Pelayanan Publik

Pangandaran merupakan salah satu kabupaten baru di Provinsi Jawa Barat. Oleh karena itu Pangandaran sedang gencar-gencarnya berusaha untuk membangun kabupaten agar lebih baik setiap tahunnya, adanya perubahan-perubahan yang signifikan untuk kemajuan kabupaten Pangandaran terutama dalam pelayanan kepada masyarakat, hal ini ditekankan kepada seluruh SKPD yang ada di kabupaten Pangandaran melakukan semaksimal mungkin dalam pelayanan publik dengan berbagai inovasi yang diterapkan pada setiap SKPD.

Munculnya Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan, menjadi satu bukti keseriusan kabupaten dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dalam Perda tersebut dinyatakan Sistem Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada Masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

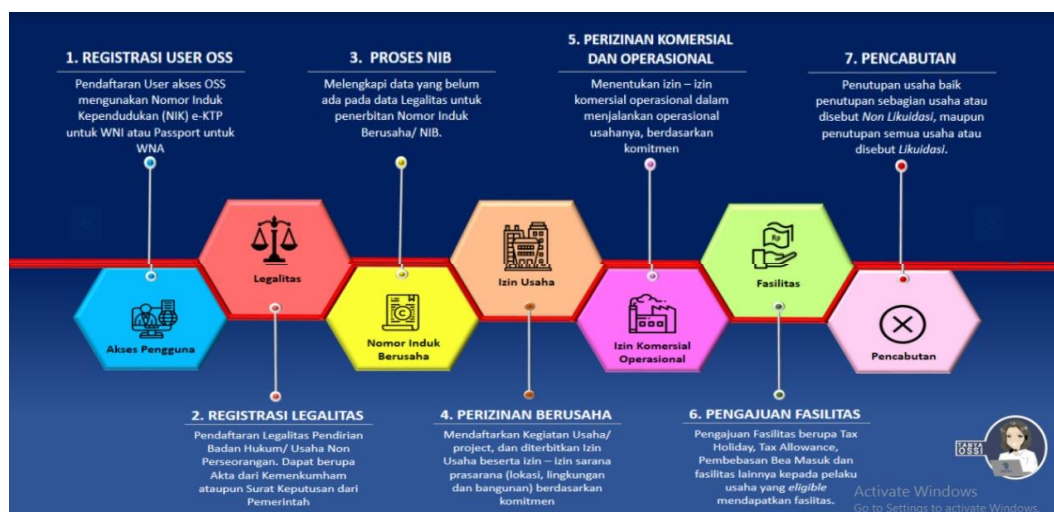
Salah satu contohnya pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Kabupaten Pangandaran, tugas utama dari Dinas tersebut yaitu melakukan pelayanan dalam hal ini salah satunya mengeluarkan

perizinan bagi perusahaan, UMKM maupun perorangan dalam menjalankan usahanya. Terkait dengan perizinan tersebut DPMPTSP memberikan pelayanan dengan sangat mudah, simple dalam mengajukan perizinan tersebut. munculnya inovasi ini karena perizinan dengan pencatatan manual kurang efektif, memakan waktu dan tenaga, sehingga efektifitas dalam pelayanan kurang maksimal.

Alur perizinan awalnya dilakukan dengan pencatatan manual dan menggunakan komputer, namun dengan pemohon harus datang ke kantor untuk melakukan permohonan tersebut. Yang ini

juga sudah cukup baik, namun ada perubahan seiring berkembangnya teknologi informasi yang didukung dengan internet dan smartphone. Maka munculah sebuah inovasi dalam pengajuan permohonan perizinan dengan menggunakan sistem informasi. Hal ini mendorong perubahan yang dilakukan pada dinas tersebut untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan undang-undang dan tujuan reformasi birokrasi

Mengenai hal ini perizinan tersebut bisa dilihat pada langkah-langkah dibawah ini:



Dari gambar diatas dapat dijelaskan ini merupakan sebuah progres perubahan pelayanan yang awalnya bersifat pencatatan manual namun sekarang sudah beralih menggunakan sistem. Untuk mempermudah proses pendaftaran sudah dilakukan dengan menggunakan sistem dalam proses pengajuan perizinan. Masyarakat yang mempunyai perusahaan cukup melakukannya dengan memasukan nomor KTP, e-mail dan nomor handphone yang dimiliki. Maka identitas yang mengajukan akan muncul dengan

sendirinya, karena sistem tersebut juga sudah terintegrasi dengan Dinas Kependudukan Pencatatan dan Sipil. Hal ini memudahkan operator/petugas dalam hal pencatatan biodata tidak perlu lagi untuk mengetik ulang. Kemudian akan muncul pemberitahuan pada e-mail terkait *username* dan *password* yang akan digunakan untuk melakukan registrasi/pendaftaran perizinan. Namun dalam hal ini yang perlu ditingkatkan yaitu pemahaman teknologi dari masyarakat di kabupaten Pangandaran, yang kurang

memahami dengan baik terutama para orang tua, karena dalam hal perizinan menggunakan sistem untuk pengisian data melalui *username* dan *password* yang telah diberikan.

Adanya peningkatan pelayanan administrasi di DPMPTSP kabupaten Pangandaran memberikan perubahan yang positif kepada masyarakat dengan pelayanan yang lebih efektif ditinjau dari segi proses pendaftaran dalam pembuatan surat perizinan dan lebih fleksibel. Karena pemohon dalam hal ini bisa melakukan permohonan dimana saja dan kapan saja dengan mengisi data pada sistem dan bisa melalui *smartphone* yang mereka miliki. Maka output yang dihasilkan berupa surat bisa di kirim melalui e-mail masing-masing tanpa harus mengambil ke kantor secara langsung. Ini merupakan arah transformasi digital yang digunakan dilingkungan kantor DPMPTSP Kabupaten Pangandaran.

Perubahan inovasi ini memberikan dampak yang sangat baik terhadap masyarakat, karena dari segi waktu dan biaya pemohon tidak harus pergi ke kantor untuk melakukan permohonan perizinan. Perubahan inovasi terjadi karena adanya transformasi budaya inovasi di DPMPTSP kabupaten Pangandaran, dari budaya yang lamban dalam pelayanan administrasi menjadi lebih cepat dan lebih baik. Perubahan inovasi ini yang harus dilakukan oleh seorang pemimpin dalam organisasi.

Hal ini merupakan upaya peningkatan di Kabupaten Pangandaran khususnya di DPMPTSP dalam meningkatkan pelayanan publik ke arah yang lebih baik. Namun dalam hal ini juga merupakan kesiapan dari Kabupaten Pangandaran dengan memisahkan diri dari

Kabupaten Ciamis dan mengikuti perkembangan jaman yang semakin canggih dengan perkembangan teknologi, dengan sumber daya yang dimiliki dalam organisasi yang mampu untuk melaksanakan setiap inovasi yang telah direncanakan.

D. KESIMPULAN

Penilaian masyarakat terhadap pemerintah yang paling menonjol tertera pada pelayanannya kepada masyarakat. Oleh karena kepala DPMPTSP Kabupaten Pangandaran mampu menjawab tantangan perkembangan jaman dengan kemajuan teknologi informasi yaitu dengan menciptakan perubahan dalam hal pengeluaran surat permohonan perizinan usaha bagi masyarakat dengan menggunakan sistem yang disebut dengan OSS. Hal ini untuk lebih memudahkan masyarakat dalam mengajukan surat perizinan usahanya, artinya ada perubahan atau inovasi baru dalam pelayanan publik sebagai sebuah peningkatan pelayanan.

Hal ini juga perlu didukung oleh semua elemen yang ada di dinas tersebut untuk memberitahukan tatacara pelaksanaannya kepada masyarakat. Kemudian dari masyarakat pula untuk terbuka terhadap teknologi informasi artinya memahami penggunaan teknologi. Hal ini merupakan cepat tanggap dari DPMPTSP dalam menjawab kebutuhan masyarakat, dan sebagai bentuk tanggungjawab pemerintah dalam kinerja yang diberikan kepada masyarakat. Adanya inovasi pelayanan publik merupakan bentuk tantangan baru bagi pemerintah untuk bisa diterapkan dilingkungan kerja pemerintahan.

E. DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Komarudin. 2014. *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Genesindo.
- Masambe, Fimce. Dkk. 2015. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi Dan Inovasi Pemimpin Terhadap Kinerja Karyawan Daihatsu Kharisma Manado*. Dalam Jurnal EMBA. Vol.3 No.(3). Hal.939-949
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan
- Sedarmayanti, 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Soekarwo, dkk.2006, *Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi*. Airlangga University Press, Surabaya.
- Suwarno, yogi. 2008. *Inovasi Sektor Publik*. STIA-LAN Press. Jakarta.