



## **INOVASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN ADMINSTRASI PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PALOPO**

### ***INNOVATION OF LICENSING ADMINISTRATION MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS IN CAPITAL INVESTMENT OFFICE AND INTEGRATED ONE DOOR SERVICE OF PALOPO CITY***

**Ulfa<sup>1</sup>, dan Andi Ni'mah Sulfiani<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Universitas Andi Djemma Palopo  
email: ulfa281191@gmail.com

<sup>2</sup> Universitas Andi Djemma Palopo  
email: andi.nimah305@gmail.com

#### **Abstrak**

Inovasi merupakan kunci keberhasilan dalam sebuah organisasi. Tanpa inovasi organisasi tidak akan berkembang, Inovasi ini dimaksudkan untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Inovasi Sistem Informasi Manajemen Administrasi Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan pendekatan deskriptif, sumber data meliputi data yang diperoleh dari dokumen, wawancara dengan informan penelitian yang berjumlah 8 orang yang berasal dari Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo dan masyarakat pengguna layanan yang mewakili. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Sistem Informasi Manajemen Administrasi Perizinan yang diterapkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo belum memberikan manfaat lebih kepada pengguna layanan, dikarenakan budaya, kondisi lokal, dan tingkat pendidikan masyarakat Kota Palopo yang belum siap terhadap perubahan teknologi. Oleh karena itu, dalam rangka mengoptimalkan pemanfaatan penerapan Inovasi layanan online, pemerintah perlu mengadakan workshop Sistem Perizinan online bagi pengguna layanan.

**Kata Kunci:** Inovasi, Pelayanan, Inovasi Pelayanan Online

#### **Abstract**

*Innovation is the key to success in an organization. Without organizational innovation will not develop, this innovation is intended to improve the performance of public services. Therefore, this study aims to find out and analyze the Licensing Administration Management Information System Innovation in the Investment Office and Integrated Services One Door of Palopo City. The research method used in this study uses qualitative research methods, with a descriptive approach, data sources include data obtained from documents, interviews with research informants totaling 8 people from the Investment Service and One Stop Services of Palopo City and service users. representing. The results showed that the Administration Management Management Information System Innovation applied in the*

*Investment Service and Integrated Services of One Door of Palopo City had not provided more benefits to service users, due to the culture, local conditions, and education level of the people of Palopo City who were not ready for technological change. Therefore, in order to optimize the utilization of the implementation of online service innovations, the government needs to hold an online licensing system workshop for service users.*

**Keywords:** *Innovation, Service, Online Service Innovation*

## PENDAHULUAN

Organisasi-organisasi *civil society* dalam kurung waktu lima tahun belakangan ini terus aktif melahirkan sejumlah inovasi dengan atau tanpa dukungan lembaga internasional, sebagian berkembang menjadi bagian penting dari proses perubahan yang masih terus berlangsung di Indonesia.

Saat ini banyak kebijakan baru telah diterbitkan dan banyak diantaranya yang memberi ruang lebih besar kepada upaya pembaruan di daerah. Banyak inisiatif yang telah dimulakan, tetapi hanya sebagian yang berkelanjutan. Sebagian lain terhambat dan tersendat.

Mewabahnya korupsi sampai ke tingkat terendah dan semakin terang-terangan, pelayanan publik di semua level betul-betul sangat terpengaruh. Kondisi ini membentuk kultur administrasi yang birokratis, dimana sangat sedikit atau tidak ada dorongan untuk melakukan reformasi dan perubahan, sebaliknya pelaku birokrasi banyak diwarnai sikap asal bapak senang. Rendahnya transparansi dan akuntabilitas, disertai dengan paternalisme buta dan pemupusan inisiatif lokal mengarah pada situasi ketidakpercayaan

yang mendalam dari kalangan warga terhadap lembaga publik.

Pelayanan birokrasi berjalan dengan sistem yang berbelit, korup dan tanpa kepastian. Suap dan pencaloan adalah hal yang biasa ditemui dalam proses pelayanan perizinan. Tuntutan masyarakat yang semakin kuat, merupakan tantangan bagi pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien, paripurna, dan transparan. Untuk itu, diperlukan inovasi dan terobosan-terobosan baru dalam penyelenggaraan pemerintahan meliputi reorientasi kelembagaan.

Konsep inovasi menurut Mulgan dan Albury (2003), inovasi yang berhasil adalah pembentukan dan implementasi dari proses, produk, jasa dan metode baru yang dapat menghasilkan peningkatan yang signifikan terhadap efisiensi, efektivitas atau kualitas keluaran dalam penyampaian layanan. Dimana Karakteristik Inovasi menurut Rogert (2003) yaitu *Relative Advantage, Compability, Complexity, Triability, dan Observability*. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

Palopo merupakan sebuah kota yang menampakkan citranya melalui bentuk Kota Tujuh Dimensi yang terletak diujung Provinsi Sulawesi Selatan, yang secara administratif terbagi menjadi 9 Kecamatan dan 48 Kelurahan, dengan jumlah penduduk mencapai 168894 jiwa (hasil Sensus BPS 2015). Dengan jumlah penduduk yang tiap tahun meningkat, sehingga tuntutan masyarakat juga semakin dinamis, merupakan tantangan tersendiri bagi pemerintah kota untuk menyediakan pelayanan prima bagi masyarakatnya, tidak terkecuali di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

Berbagai inovasi pelayanan telah diterapkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam memperbaiki dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Salah satu inovasi pelayanan yang diterapkan di Kantor DPMPTSP Kota palopo adalah Program Pelayanan berbasis Online atau dikenal dengan Sistem Informasi Manajemen Administrasi Perizinan. Pelayanan Sistem Online dimaksudkan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sesuai dengan perubahan lingkungan berbasis Teknologi Informasi serta dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan yang dibutuhkan tanpa harus bertatap muka langsung dengan pegawai penyedia layanan dan dapat meningkatkan transparansi dalam memberikan pelayanan.

Namun fenomena pelayanan perizinan online di lapangan belum berbanding lurus dengan manfaat program tersebut yang diperuntukkan untuk masyarakat Kota Palopo. Survei lapangan menunjukkan masih kurangnya masyarakat yang mengakses layanan di website [www.dpmptsp.palopokota.go.id](http://www.dpmptsp.palopokota.go.id), bahkan sebagian besar masyarakat belum mengetahui adanya layanan online yang diterapkan oleh pihak DPMPTSP Kota Palopo, karena sosialisasi yang dilakukan belum tepat sasaran, biaya yang mahal karena semua berkas harus discan terlebih dahulu baru kemudian diupload, jaringan terbatas juga menjadi fenomena dimasyarakat kota Palopo dalam layanan berbasis online.

Penelitian Inovasi Sistem Informasi Manajemen Administrasi Perizinan (SIMAP) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo tentunya memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya, persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama mengkaji dan menganalisis tentang Inovasi yang berdampak pada sistem baru yang diterapkan di instansi pemerintahan, yang akan menciptakan kepuasan masyarakat, sedangkan kebaruan dalam penelitian ini yang membedakan dengan penelitian sebelumnya terletak pada fokus penelitian, dan variabel yang di kaji. Fokus dalam penelitian ini lebih mengarah kepada Inovasi Teknologi ICT, yaitu sebuah terobosan baru pemerintah dengan

menerapkan sistem pelayanan berbasis elektronik yang sebelumnya menggunakan sistem pelayanan konvensional (layanan manual), sedangkan fokus penelitian pada penelitian sebelumnya (Abdullah, 2016) berfokus pada proses pengembangan program inovasi pemerintahan daerah dalam penyelenggaraan urusan pendidikan, yang hasilnya menunjukkan inovasi urusan pendidikan hanya berlangsung inovatif jika melalui perumusan dan pembentukan kebijakan daerah (Perda/Perbup) yang berfungsi mengatur program inovasi secara demokratis, partisipatis, dan responsif, yang belum sepenuhnya sesuai dengan pernyataan Farazmand (2004) bahwa *Innovation is key to sound governance, and innovation in policy and administration is central to sound governance as well.*

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode studi kasus, yaitu metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif, seperti tulisan, ucapan, dan perilaku yang dapat diamati dari subjek itu sendiri. Pada penelitian ini, fokus perhatian ditujukan secara maksimal pada Inovasi Pelayanan Online dengan melakukan survey terhadap informan dengan tujuan untuk mengumpulkan sejumlah data dan informasi melalui observasi dan wawancara.

Sumber data dalam penelitian yaitu Data Primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian melalui

wawancara dan observasi dengan informan penelitian, untuk memperoleh data yang sebenarnya dilapangan. Informan dalam penelitian ini yaitu: kepala bidang Informasi dan pelayanan, Kasubag Umum, Pengawas Operator Online, Ketua Tim Teknis, Operator Layanan Online, dan staff pelayanan manual, dan data sekunder yaitu data yang diperoleh berdasarkan acuan dan literatur yang berhubungan dengan materi dan dokumen dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palopo, sehingga pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan catatan lapangan.

Data yang diperoleh dianalisa secara kualitatif, yaitu melakukan analisa dari beberapa penjelasan atau uraian pembahasan berdasarkan data hasil penelitian yang diperoleh. Analisis data yang digunakan yaitu model Miles & Huberman (2014): Kondensasi data, Penyajian data, dan Penarikan kesimpulan dan verifikasi lanjut yang dilakukan secara simultan.

## **HASIL PENELITIAN**

### **Inovasi Layanan Yang diterapkan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo**

Hasil temuan penelitian menunjukkan Berbagai Program inovatif yang telah diterapkan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo, dapat dilihat pada tabel 1 berikut :

**Tabel 1.**

No	Kegiatan	Sasaran
1	Penyederhanaan izin	penghapusan jenis perizinan dan non perizinan yang tidak sesuai dengan peraturan dan peran yang berlaku. Jumlah perizinan yang mencapai 78 izin dipangkas menjadi 28 izin.
2	<i>Weekend Service</i>	memberikan kemudahan kepada masyarakat melalui layanan perizinan akhir pekan pada hari libur, yakni hari Sabtu dan Minggu
3	Kelengkapan SP dan SOP	melengkapi segala aturan baik berupa Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur terhadap seluruh jenis perizinan dan non perizinan
4	SIMAP (Sistem Informasi Manajemen Administrasi Perizinan)	Sistem Layanan Online
5	Layanan Antar Jemput	memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan yang tidak sempat atau sibuk untuk datang langsung untuk melakukan proses mengurus perizinan

Sumber : Diolah dari data yang diperoleh dari DPMPTSP, 2018

Berbagai inovasi Pelayanan DPMPTSP Kota Palopo di atas menunjukkan sebuah inovasi adoptif dikarenakan sebelum kebijakan tersebut diterapkan, sudah ada berbagai daerah yang menerapkan konsep inovasi yang sama, berkiblat dari daerah yang menjadi percontohan, kemudian dikembangkan dan diterapkan sesuai dengan kondisi setempat.

Meskipun inovasi yang diterapkan DPMPTSP Kota Palopo dominan bersifat adoptif, namun berbagai inovasi pelayanan tersebut mengandung inisiatif dan arah kebijakan baru dalam mewujudkan Visi dan Misi Dinas. Dan berbagai inovasi tersebut telah membawa DPMPTSP Kota Palopo meraih Predikat Terbaik Kedua dalam hal pelayanan publik.

Karena keterbatasan waktu penelitian, dari beberapa inovasi pelayanan publik yang diterapkan di DPMPTSP Kota Palopo dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka peneliti hanya berfokus pada salah satu inovasi pelayanan terbaru yaitu Pelayanan Sistem online atau Sistem Informasi Manajemen Administrasi Perizinan (SIMAP) Palopo. Hasil temuan penelitian dengan melihat 5 karakteristik inovasi oleh Roger dan Shoemaker dalam Tang Abdullah (2016) yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati.

#### ***Advantage (Keuntungan Relatif)***

Hasil penelitian dari segi *Advantage* atau keuntungan relatif dalam mengimplementasikan program layanan online berbasis komputerisasi dengan aplikasi Jaringan Area Lokal, pendaftaran perizinan secara online, SMS Gateway di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo, meskipun bersifat adoptif tetapi memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses jenis layanan online yang dibutuhkan tanpa

dibatasi ruang dan waktu, dan dapat diakses 24 jam, bebas pungli karena pemohon perizinan tidak bersentuhan langsung dengan pegawai, dan menghemat biaya dan waktu karena pemohon tidak perlu lagi datang ke Kantor untuk mengurus berkas perizinan. Hal ini sesuai dengan tanggapan informan dari pihak DPMPTSP Kota Palopo yang menyatakan :

*“dengan adanya layanan online ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat dalam mengurus surat perizinannya, tanpa harus antri, karena mereka bisa langsung akses melalui internet, dan perkembangan berkas perizinannya bisa langsung dicek sudah sampai dimana ”* (Wawancara dengan Pihak DPMPTSP Kota Palopo, Maret 2018).

Hasil wawancara menjelaskan bahwa pelayanan berbasis online ini diharapkan tidak hanya dapat memberikan keuntungan kepada penyedia layanan tetapi juga dapat memberikan manfaat yang besar kepada penerima layanan dalam hal ini masyarakat Kota Palopo sebagai sasaran terhadap program layanan tersebut.

### ***Compatibility (Kesesuaian)***

Tingkat kesesuaian Inovasi Layanan Online atau Sistem Informasi Manajemen Administrasi Perizinan di DPMPTSP Kota Palopo menunjukkan pelayanan yang sebelumnya berbasis manual tidak serta merta digantikan dengan adanya Inovasi pelayanan terbaru berbasis IT, yaitu layanan berbasis *online*, tetapi dengan adanya kedua jenis layanan ini dapat memberikan pilihan kepada masyarakat, layanan apa yang dengan mudah mereka akses.

Hal ini senada dengan pernyataan salah satu informan dari pihak DPMPTSP Kota Palopo yang menyatakan:

*“dengan adanya layanan perizinan online yang kami terapkan, tidak langsung menggantikan jenis pelayanan sebelumnya, hal ini dikarenakan dengan kondisi dan budaya masyarakat Kota Palopo yang belum siap terhadap perubahan teknologi, mereka sudah nyaman dengan layanan manual, dan belum terbiasa dengan layanan online ini, sehingga penerapannya bertahap dan merupakan PR terbesar pemerintah bagaimana memberikan edukasi kepada masyarakat Pengguna Layanan, tentang manfaat dari penggunaan layanan perizinan online, karena sebegus apapun inovasinya, jika tidak memberikan manfaat apapun bagi masyarakat sebagai sasaran dari program, maka program tersebut tidak akan berjalan sesuai dengan yang diharapkan”.* ”(Wawancara dengan Pihak DPMPTSP Kota Palopo, April 2018).

Hasil wawancara menunjukkan meskipun layanan online telah diterapkan, tidak langsung menghilangkan layanan manual, dikarenakan kondisi masyarakat Kota Palopo yang tidak semua paham dengan perubahan teknologi, disamping pemerintah terus memberikan edukasi kepada masyarakat pengguna layanan tentang besarnya manfaat yang diperoleh terhadap penerapan sistem layanan terbaru ini.

### ***Complexity (Kerumitan)***

Hasil penelitian menunjukkan Inovasi layanan online yang diterapkan di DPMPTSP

tidak terlepas dari kerumitan yang ada didalamnya. Kerumitan pertama dalam mengelola aplikasi berbasis online yaitu dari segi Kualitas Sumber Daya Manusia, pelatihan-pelatihan secara rutin dan bertahap sangat diperlukan, dengan menggunakan teknologi informasi, terdapat tahapan saat migrasi dari sistem manual ke sistem yang berbasis online, dengan peralihan sistem ini tingkat kerumitan lebih tinggi dibandingkan dengan layanan manual, kedua dari segi masyarakat yang belum terbiasa dan belum paham terhadap mekanisme kerja layanan perizinan online ini. Hal ini sesuai dengan tanggapan informan dari masyarakat pengguna layanan yang menyatakan :

*“ layanan perizinan online sangat bagus, tetapi agak ribet kami mengaksesnya, karena kami belum paham bagaimana mekanisme kerjanya, tidak ada juga petunjuk penggunaannya di websitenya, disamping itu kami juga harus mengscan semua berkas lalu menguploadnya, lebih ribet penggunaannya dibandingkan dengan yang biasanya (manual), kami hanya datang stor berkas kemudian diproses”*(Wawancara dengan Pihak DPMPTSP Kota Palopo, April 2018).

Hasil wawancara menunjukkan dari tingkat kerumitan, masyarakat masih belum paham dan tidak terbiasa bagaimana penggunaan sistem layanan perizinan online, dan masih nyaman dengan layanan manual.

### **Triability (Kemungkinan Dicoba)**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Layanan online telah melalui tahap uji

coba. Setiap inovasi terbaru yang diterapkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo dilakukan dengan adanya pelatihan-pelatihan dan pendampingan secara berkala, dimana tahapan uji coba ini lebih berfokus kepada pelatihan dan pendampingan untuk melihat bagaimana kesiapan sumber daya manusia yang tersedia.

Sejauh ini survei dilapangan menunjukkan sistem layanan online belum sepenuhnya tersampaikan kepada masyarakat, Sosialisasi yang dilakukan oleh pihak dinas belum maksimal, bahkan ada masyarakat yang belum mengetahui adanya layanan online ini. (Wawancara dengan masyarakat Kota Palopo, Maret 2018).

### **Observability (Dapat Diamati)**

Inovasi Pelayanan berbasis online harus dapat diamati. Dalam pelaksanaannya, program pelayanan perizinan online dapat dilihat dari kinerja pelayanannya. Hal ini mengindikasikan bahwa memberikan pelayanan yang optimal dapat meningkatkan kualitas pelayanan, yang berorientasi pada kepuasan masyarakat penerima layanan yang ketika harapan berbanding lurus dengan kenyataan dilapangan, maka akan menciptakan kepuasan masyarakat.

Hasil wawancara dengan masyarakat menyatakan bahwa :

*“saya pernah mencoba untuk mendaftar perizinan online yaitu izin penelitian di website DPMPTSP Kota Palopo, tetapi sampai 2 hari menunggu tidak ada balasan dari sistem, sehingga saya langsung datang ke kantor daftar secara manual dan*

*satu hari sudah jadi izin penelitiaannya”*. (Wawancara dengan Pengguna Layanan Kota Palopo, April 2018).

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan inovasi terbaru ini belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna layanan, karena sebagian besar masyarakat lebih nyaman dengan layanan manual dikarenakan akses online seharusnya dapat menghemat waktu dan biaya tetapi masyarakat belum paham bagaimana penggunaanya, sehingga belum dapat merasakan manfaat dari Inovasi layanan Online.

Sejak Januari 2017 launcing perdana sistem layanan online sampai saat ini, hanya beberapa pemohon yang melakukan izin secara online, selebihnya tetap akses layanan perizinan manual, dengan datang langsung ke kantor, melalui layanan jemput antar, atau *weekend service*, tetapi akses pengunjung di website [dpmptsp.palopokota.go.id](http://dpmptsp.palopokota.go.id) sudah mencapai 2317 pengunjung sejak program online ini diterapkan. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun manfaat yang ditawarkan program ini jauh lebih baik dibandingkan dengan manual tetapi belum sepenuhnya dapat diterima atau digunakan di masyarakat. Masyarakat hanya memanfaatkan untuk mencari informasi tentang pelayanan, tetapi untuk transaksi pelayanan perizinan belum sepenuhnya dapat diakses.

## PEMBAHASAN

### Inovasi Pelayanan

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan kompetisi yang sangat ketat, menuntut pemerintah untuk melakukan perubahan sesuai dengan tuntutan masyarakat era milenial. Perubahan atau inovasi yang awalnya identik pada organisasi bisnis, sekarang berkembang lebih luas pada tataran organisasi pemerintah. Organisasi pemerintah semakin dituntut untuk menciptakan kualitas layanan yang dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan ekonomi.

Keunggulan dalam bersaing merupakan sebuah konsep dari inovasi. Roger (2003) menyatakan bahwa inovasi merupakan sebuah ide, praktek, objek yang dianggap baru oleh individu (unit) dan diadopsi oleh yang lainnya.

Konsep inovatif ini terkait dengan kemampuan bersaing (*competitif advantage*) dalam menjaga keberlangsungan hidup organisasi, dan inti inovasi adalah perubahan menuju hal-hal baru (Muluk dan Abdullah, 2010).

Penulis lain yaitu Rina Mei Mirnasari (2016) mengartikan inovasi sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektifitas, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan alat bantu baru dalam pelayanan masyarakat.

Inovasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik pada birokrasi pemerintah terlahir karena didorong adanya motivasi-

motivasi tertentu, yaitu motivasi dari individu: *carrier, idealism, power, self fulfilment, money (salary), prestige, professional recognition*, dan *potential for spin-off bus*. Dari tataran organisasi motivasi tercipta untuk *the propagation of policy, idea or rationality, increase funding, problem solving (in order to reach objective), more staff and public relations*, Mile dan Roste dalam Marom, (2015).

Penerapan ide-ide baru dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimaksudkan untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih baik, memiliki nilai tambah dari pihak penyelenggara dan dari pemanfaat layanan.

Pengimplementasian dalam sebuah organisasi Rogers dan Shoemaker dalam Osborne dan Brown (2005:127) inovasi memiliki 5 atribut yaitu keuntungan relatif, inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan yang sebelumnya, semakin banyak manfaat yang dirasakan oleh pemanfaat, semakin cepat inovasi tersebut dapat sebarluaskan dan diimplementasikan. Kesesuaian inovasi yang baru dimaksudkan memiliki tingkat kesesuaian dengan inovasi yang digantikannya, dimaksudkan agar inovasi sebelumnya tidak sertamerta ditinggalkan begitu saja dengan adanya inovasi baru, sehingga inovasi lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Ketiga, kerumitan, dengan sifatnya yang baru, maka inovasi terbaru memiliki tingkat kerumitan

yang bisa jadi lebih rumit dibandingkan dengan yang sebelumnya, tetapi dengan hasil yang lebih baik dibandingkan sebelumnya, kerumitan dalam pengimplementasiannya tidak menjadi kendala dalam pengimplementasiannya, karena didukung dengan proses perbaikan yang berkesinambungan. Keempat, kemungkinan dicoba, inovasi hanya dapat diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan lebih, sehingga sebuah proses inovasi harus melewati proses uji publik terlebih dahulu. Kelima, kemudahan diamati, sebuah inovasi harus juga dapat diamati, baik dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan manfaat yang lebih dibandingkan dengan yang sebelumnya.

Mulgan dan Albury (2003:2) menyatakan : *“Innovation should be a core activity of the public sector: it helps public services to improve performance and increase public value; respond to the expectations of citizens and adapt to the needs of users; increase service efficiency and minimise costs.”*

Pernyataan Morlgan dan Albury tersebut mengisyaratkan bahwa inovasi seharusnya menjadi inti dari seluruh kegiatan di sektor publik, sehingga dapat meningkatkan kinerja secara efektif dan efisien. Morlgan dan Albury dalam Dwinanda (2016) mengkategorikan level Inovasi berentang mulai Inovasi Incremental, radikal, sampai transformatif. Inovasi inkremental merupakan inovasi yang membawa perubahan kecil

terhadap proses atau layanan yang ada. Inovasi radikal merupakan perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses pelayanan. Dan Inovasi transformatif yaitu inovasi yang membawa perubahan dalam struktur organisasi yang mengubah hubungan keorganisasian.

Mengubah paradigma lama bukanlah merupakan suatu hal yang mudah di Birokrasi Pemerintah, namun Inovasi merupakan sebuah keharusan dalam menghadapi perubahan lingkungan dan perkembangan teknologi yang semakin pesat.

### **Inovasi Pelayanan Online**

Inovasi Layanan Online merupakan salah satu bentuk layanan dalam mengatasi masalah pelayanan yang sering kali dikeluhkan dimasyarakat seperti bentuk pelayanan yang lamban, ribet, tidak transparan, pungli, dan diskriminatif. Pelayanan berbasis online dengan menggunakan jaringan internet dapat diakses oleh seluruh masyarakat merupakan sebuah terobosan baru yang diterapkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo .

Inovasi yang bersifat adoptif ini, memainkan peranan penting dalam melakukan sebuah perubahan di lingkungan organisasi pemerintah dan memberikan manfaat tidak hanya pada penyedia layanan tetapi juga pada pengguna layanan. sebagaimana dikatakan Mulgan dan Albury (Nur, 2014) inovasi adoptif memainkan peranan dalam pembaruan sektor

publik karena akan berdampak dimasa yang akan datang jika diimplementasikan secara konsisten dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat lokal.

Inovasi layanan online ini juga termasuk dalam jenis inovasi instruktif yang menindaklanjuti arah kebijakan pemerintah yang menghendaki pelayanan berbasis elektronik, penerapan sistem pembayaran melalui Bank merupakan arahan dari KPK. Selain membawa unsur kebaruan, manfaat lebih, juga mempengaruhi struktur kelembagaan yang ada dalam organisasi

Hal ini sesuai dengan pendapat Mulgan dan Albury (2003:3) sebuah ide dikatakan inovatif jika ide atau dalam implementasinya selain mengandung unsur kebaruan bagi penggunanya juga dapat membawa manfaat bagi sejumlah pihak baik bagi pemerintah daerah maupun masyarakat pengguna layanan.

Sistem layanan online DPMPTSP Kota Palopo belum optimal dalam penggunaannya, disamping program ini memang masih baru dilaksanakan, *launcing* pada Januari 2017, sehingga bertahap dalam proses penyebaran dan pengenalanya kepada masyarakat pengguna.

Tujuan Penerapan sistem layanan online di DPMPTSP Kota Palopo untuk meningkatkan dan memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat, dengan memudahkan informasi dan layanan yang dapat di akses 24 jam, dimana pemohon atau calon investor tidak lagi datang ke kantor dengan membawa semua

kelengkapan berkas, setelah diterapkannya Sistem Online, pemohon tinggal mengunjungi website [www.dpmpptsp.palopokota.go.id](http://www.dpmpptsp.palopokota.go.id), membuat akun, dan mengupload berkas yang dipersyaratkan.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Hasniati, dkk (2010) kebijakan pengembangan pelayanan publik berbasis online (*e-service*) mengungkapkan masyarakat yang menyukai pelayanan elektronik dikarenakan pelayanan lebih aman, lebih efisien, tingkat kepastiannya tinggi dibandingkan dengan petugas, dan lebih transparan. Sedangkan masyarakat yang lebih menyukai pelayanan dengan kontak langsung karena berbagai alasan, diantaranya: belum terbiasa dengan elektronik, lebih sederhana, mudah berkomunikasi dengan petugas, petugas mendatangi pemohon, dan sudah menjadi kebiasaan.

Peningkatan pelayanan publik berbasis online dimaksudkan untuk membangun *good and clean governance*. Dengan penerapan sistem online ini diskriminasi dan pungli dapat diminimalisir bahkan dihilangkan, karena pemohon tidak lagi berhubungan dengan petugas, bahkan pembayarannya pun dapat dilakukan langsung melalui bank.

Namun dalam penerapannya Inovasi layanan online di DPMPPTSP Kota Palopo tidak serta merta dapat di optimalkan di masyarakat, hasil penelitian menunjukkan adanya permasalahan budaya sumber daya manusia untuk melakukan perubahan kebiasaan atau perubahan *mindset* dari layanan manual ke

layanan online, selain itu masyarakat kota palopo yang ingin mengurus perizinan ataupun berinvestasi dimanjakan dengan berbagai inovasi peningkatan pelayanan publik lainnya seperti layanan jemput antar, yang masyarakat tinggal menelpon petugas pelayanan, petugas menjemput berkas di lokasi pemohon, dan mengantarkan kembali ke pemohon, jika telah terbit Izinnya, dan inovasi *weekend service*, masyarakat yang tidak memiliki waktu dari senin - jumat dikarenakan pekerjaan, maka dapat mengurus perizinannya dihari sabtu ataupun minggu.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan, Penulis menyimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan Online yang diterapkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo belum memberikan manfaat lebih kepada pengguna layanan, dikarenakan budaya, kondisi lokal, dan tingkat pendidikan masyarakat Kota Palopo yang belum siap terhadap perubahan teknologi. Oleh karena itu, dalam rangka mengoptimalkan pemanfaatan penerapan Inovasi layanan online, pemerintah perlu mengadakan workshop Sistem Perizinan online bagi pengguna layanan, yang ditujukan untuk diskusi dan mendapatkan *feedback* dari pengguna terkait sistem perizinan online, Pemerintah juga perlu memberikan edukasi kepada masyarakat kota Palopo akan pentingnya teknologi informasi, sehingga efisiensi dan efektifitas dapat dicapai

dengan penggunaan teknologi informasi. Karena mengadopsi inovasi hanya akan berhasil bila masyarakat memiliki kemampuan menjangkaunya, dan tidak bermakna dan tidak membuat perbedaan jika tidak dimanfaatkan oleh publik secara luas.

## REFERENSI

Abdullah, Tang. 2016. Inovasi Pemerintah Daerah. Studi Inovasi Penyelenggaraan Urusan Pendidikan Di Kabupaten Gowa. (Disertasi). Malang. Universitas Brawijaya.

Dwinanda, Muhammad Iqrana. (2016) Inovasi Pelayanan Home Care. Jurnal Administrasi Negara. 22 (4). p 99-106

Hasniati, Muh.Hamzah. (2010). Kebijakan Pengembangan Pelayanan Publik Berbasis *E-Government (E-Services)* di Makassar. Jurnal POKOMMAS. 13 (1). p 77 – 94. (terakreditasi LIPI)

Maron, Aufarul. 2015. Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik Bidang Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi di Kabupaten Kudus. Jurnal : Manajemen dan Kebijakan Publik. ISSN:2460-9714

Mirnasari, Rina Mei. 2013. *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih*. Universitas Airlangga. Volume 1.

Muluk, Khairul.M.R. 2008. *Knowledge Management*. Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah. Malang :Banyumedia

Mulgan, G.and D.Albury.2003. *Innovation in the Public Sector. Prime Minister Strategy Unit*. London : Cabinet Office.

Nur, Muhammad. 2014. Inovasi Pelayanan Publik Bidang Perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BP2TPM) Kabupaten Pinrang. (Thesis). Makassar : Universitas Hasanuddin.

Osborne,P.Stephen and Brown Kerry, 2005. *Managing Change and Innovation in Public Service Organization*, Routledge, London.

Roger,E.M.2003. *Diffusion of Inovation* edition. New York: The Free Press.

Sri Handayani (2016) Inovasi Pelayanan (Studi Kasus Emergency Call 115 sebagai Inovasi Layanan pada Kantor Basarnas Kelas A Biak).

