



**ANALISIS INOVASI PELAYANAN PUBLIK SISTEM INFORMASI PERIZINAN
MASUK KOTA SEPULUH MENIT AJA RAMPUNG (SIP MAS HAR) PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN
PATI**

Inka Putri Nur Indras Wari, Ari Subowo, Dyah Hariani
Departemen Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405
Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email : fisip@undip.ac.id

Abstrak

Inovasi pelayanan publik sangat penting dilakukan untuk mengatasi permasalahan yang ada guna meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas. SIP MAS HAR merupakan salah satu inovasi pada perizinan masuk kota di DPMPTSP Kabupaten Pati untuk memperoleh pelayanan perizinan lebih cepat, mudah, dan transparan. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis inovasi SIP MAS HAR apakah berjalan dengan baik atau belum dengan menggunakan teori atribut inovasi menurut Rogers dan faktor yang menjadi penghambat inovasi. Metode deskriptif kualitatif digunakan dengan mengumpulkan data dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi SIP MAS HAR sudah berjalan dengan baik dilihat dari teori atribut inovasi memiliki keuntungan relatif, kesesuaian, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati, namun masih mengalami kerumitan. Terdapat faktor penghambat pada inovasi SIP MAS HAR yaitu bergantung lebih pada *high performer*, tidak ada penghargaan atau insentif, terbatasnya sarana prasarana, anggaran dan kurangnya SDM di bidang perizinan. Rekomendasi dari peneliti adalah melakukan sosialisasi langsung secara meluas kepada masyarakat agar memahami pendaftaran *online* dan dapat memanfaatkan teknologi, menjalin kerjasama dengan pihak ketiga selain PT Gamatechno, perekrutan pegawai *outsourcing* yang ahli di bidang TI, perlunya pengalokasian anggaran secara khusus untuk perbaikan dan pengembangan inovasi, memberikan penghargaan atau insentif kepada pegawai yang melaksanakan inovasi agar termotivasi dan bersemangat dalam bekerja.

Kata kunci: Inovasi; Pelayanan Publik; SIP MAS HAR

**PUBLIC SERVICE INNOVATION ANALYSIS THE TEN-MINUTE ENTRY
INFORMATION SYSTEM OF THE CITY IS COMPLETED (SIP MAS HAR) AT
THE DEPARTMENT OF INVESTMENT AND INTEGRATED ONE DOOR
SERVICE OF PATI REGENCY**

Abstract

Innovation in public services is essential to tackling the problems available to boost quality public service. SIP MAS HAR is one of the innovation in public services at city admission in DPMPTSP of Pati Regency to obtain faster, easier, and transparent licensing services. The study was done to analyze the innovation SIP MAS HAR whether it had gone well or not using the attribute theory of innovation in accordance with Rogers and the factors that impedes innovation. Qualitative descriptive methods are used by collecting data from observation,

interview and documentation. Research shows that SIP MAS HAR innovation was doing well, considering the attribute theory of innovation had a relative advantage, compatibility, triability, and observability, but it was still complexity. In addition, there are inhibitors to SIP MAS HAR innovation that depend more on high performers, no awards or incentives, limited infrastructure, budgets and lack of human resources in the permissive field. The recommendation of researchers is widespread direct socialization of communities in order to understand online registration and can tap into technology, In addition to pt gamatechno, there is an expert outsourcing of non-commissioned employees, the need for special budget allocation for innovation improvements and development, giving credit or incentives to those who implement innovation to be motivated and fired on the job.

Keywords: Innovation; Public Service; SIP MAS HAR

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk kewajiban yang harus diberikan oleh pemerintah kepada setiap warga negaranya tanpa terkecuali. Namun, dalam realitanya kondisi yang terjadi di masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan publik di Indonesia belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan masih dipandang sebelah mata hampir seluruh masyarakat dikarenakan masyarakat sering merasakan kekecewaan atas pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan (Pratama & Fanida, 2016). Hal ini dibuktikan dari Laporan Ombudsman Republik Indonesia (2020: 32) bahwa masih terdapat data jumlah laporan masyarakat berdasarkan klasifikasi instansi terlapor bahwa instansi yang memperoleh persentase terbanyak dilaporkan adalah Pemerintah Daerah sebesar 39,59%. Dari tingginya data laporan yang diterima Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan pelayanan dapat diartikan bahwa masyarakat tidak puas dalam memperoleh pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan sebagai penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan perubahan tata kelola dan perbaikan pelayanan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat oleh pemerintah di daerahnya masing-masing.

Pemerintah Daerah sebagai penyelenggara pelayanan perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebagai jawaban atas kepercayaan yang dimiliki

oleh masyarakat dengan cara melakukan reformasi pada pelayanan publik salah satunya yaitu dengan menciptakan inovasi pelayanan publik (Salsabila & Nawangsari, 2019: 165).

Pada era globalisasi sekarang ini, inovasi menjadi sangat penting untuk dilakukan guna mengatasi ketidakpuasan masyarakat dan untuk mengembangkan pelayanan publik dalam meningkatkan pelayanan yang berkualitas. Tersedianya peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan harapan bagi seluruh masyarakat sebagai pengguna layanan seiring dengan teknologi informasi yang terus berkembang dengan pesat.

DPMPTSP Kabupaten Pati merupakan alat penghubung antara pemerintah dengan dunia usaha yang berkewajiban membantu Bupati untuk menjalankan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal, bidang perizinan, serta bidang informasi dan pengawasan. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dalam hal ini DPMPTSP Kabupaten Pati harus bisa beradaptasi menyesuaikan perkembangan teknologi yang semakin maju. Kepala Dinas DPMPTSP Kabupaten Pati perlu berpikir kreatif dan berinovasi untuk membawa perubahan ke jenjang yang lebih baik melalui penciptaan inovasi pada pelayanan publik.

DPMPTSP Kabupaten Pati memiliki 42 jenis perizinan yang salah satu

jenis perizinannya yaitu Izin Masuk Kota (IMK) yang merupakan izin suatu kendaraan angkutan atau pribadi untuk melakukan bongkar muat barang di wilayah Kota Pati. Sejalan dengan Peraturan Bupati Pati Nomor 45 Tahun 2011 tentang Izin Masuk Kota Bagi Kendaraan Angkutan Barang, peraturan ini dibuat dengan maksud untuk mengatur lalu lintas kendaraan yang mengangkut barang masuk kota dan sebagai pedoman serta landasan operasional dalam mengatur kendaraan angkutan barang untuk melakukan bongkar muat barang yang masuk Kota Pati. Dari pihak yang akan melakukan bongkar muat barang-barang harus mempunyai surat Izin Masuk Kota. Pengguna layanan bisa meminta surat permohonan IMK di Kantor DPMPTSP Kabupaten Pati.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa pegawai yang peneliti dapatkan di kantor DPMPTSP Kabupaten Pati, masih terdapat pemohon saat mengurus surat IMK kurang paham tentang persyaratan yang harus dilengkapi dan harus bertanya kepada pegawainya, sehingga pemohon harus kembali untuk mengambil persyaratan yang kurang agar perizinan dapat diproses. Selain itu, dalam memintakan tanda tangan ke Kepala Dinas untuk perolehan penerbitan surat IMK, pegawai terkadang mengalami kendala, seperti saat dimintai tanda tangan, Kepala Dinas tidak berada dikantor ataupun ada kegiatan rapat, sehingga dari pemohon harus menunggu waktu yang tidak pasti. Kemudian, masih terdapat keluhan secara langsung dalam bentuk lisan terkait pemohon mengeluh terkait lamanya proses perizinan. Dari proses perizinan yang lama tidak sesuai dengan SOP IMK yaitu prosesnya 60 menit langsung jadi, kelengkapan berkas persyaratan yang tidak dapat diakses oleh pemohon, dari pegawainya juga pekerjaannya menjadi lama. Hal tersebut sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang kurang maksimal, sehingga menyebabkan pelayanan tidak efektif dan efisien.

Pemohon yang melakukan permohonan IMK setiap tahunnya paling banyak dibandingkan dengan jenis perizinan lainnya di DPMPTSP Kabupaten Pati, yaitu berdasarkan jumlah data yang peneliti peroleh di Kantor DPMPTSP Kabupaten Pati, pemohon yang melakukan permohonan IMK terus mengalami peningkatan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

Tabel 1. Peningkatan Jumlah Pemohon IMK Di DPMPTSP Kabupaten Pati Tahun 2017-2018

Jumlah			
No.	Tahun	Pemohon IMK	Persentase
1.	2017	3.289	-
2.	2018	3.642	9,69%

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Pati

Berdasarkan Tabel 1. Peningkatan Jumlah Pemohon IMK Di DPMPTSP Kabupaten Pati Tahun 2017-2018 dapat dilihat bahwa jumlah pemohon yang mengurus surat IMK terus meningkat, dimana pada tahun 2017 berjumlah 3.289 pemohon, dan pada tahun 2018 mencapai 3.642 pemohon atau naik sebesar 353 pemohon. Mengingat juga yang melakukan pelayanan IMK adalah sopir yang memiliki waktu terbatas untuk melakukan bongkar muat barang di Kota Pati. Maka dari itu, para sopir menginginkan waktu yang cepat untuk melakukan bongkar muat barang dikarenakan waktunya relatif terbatas.

DPMPTSP Kabupaten Pati membuat terobosan baru dalam bentuk inovasi untuk mempersingkat waktu perizinan pada IMK melalui Keputusan Kepala Dinas DPMPTSP Kabupaten Pati No. 503/024/2019 tentang Penetapan Sistem Informasi Perizinan Masuk Kota Sepuluh Menit Aja Rampung (SIP MAS HAR) yang ditetapkan pada tanggal 20 Mei 2019.

SIP MAS HAR merupakan sebuah terobosan dari DPMPTSP Kabupaten Pati

untuk mengurus surat Izin Masuk Kota dengan menerapkan tandatangan elektronik dalam menerbitkan Surat Keterangan Izin Masuk Kota dimana pelayanannya dapat selesai dalam waktu sepuluh menit selama persyaratan dinyatakan lengkap dan tanpa biaya. Inovasi ini diciptakan dengan tujuan memperbaiki pelayanan yaitu mempercepat proses perizinan sebagai upaya meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk mengurus perizinan Izin Masuk Kota. Hal ini dapat dibuktikan bahwa berdasarkan Keputusan Kepala Dinas DPMPTSP Kabupaten Pati pada tanggal 2 Desember 2019 hasil Survei Kepuasan Masyarakat di DPMPTSP dalam melakukan pelayanan perizinan termasuk pada kategori baik yaitu 84,14 persen.

Inovasi SIP MAS HAR merupakan pengembangan dari inovasi sebelumnya yaitu SIMYANDU (Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Terpadu), dimana didalamnya ditambahkan fitur tentang tanda tangan elektronik di Izin Masuk Kota dengan maksud bahwa adanya inovasi SIP MAS HAR diciptakan untuk mempersingkat waktu dalam proses pelayanan Izin Masuk Kota dengan sistem tanda tangan elektronik. Untuk melakukan pendaftaran IMK dapat dilakukan secara *offline* yaitu datang langsung ke kantor dengan membawa persyaratan lengkap dan secara *online* melalui website <https://simyandu.patikab.go.id/portal/> dan dalam website tersebut pada tahun 2021 telah dikunjungi sebanyak 367.971 kali, sehingga dari pihak masyarakat telah mengetahui tentang adanya aplikasi tersebut. Akan tetapi dari pemohon atau masyarakat masih kurang mampu dalam memanfaatkan teknologi yang dimiliki, jadi dari pihak masyarakat pengguna layanan IMK dalam hal ini adalah sopir merasa kesulitan dan kurang memahami dalam alur proses pendaftaran secara *online*, dikarenakan keterbatasan SDM para pemohon dimana tidak menggunakan sistem *online*. Selain itu, dalam melakukan pendaftaran secara *online*, pemohon juga

harus datang ke Kantor DPMPTSP Kabupaten Pati untuk melakukan verifikasi data dan penyerahan berkas persyaratan yang diperlukan untuk mengambil izinya sehingga tidak efisien. Sehingga masyarakat dalam melakukan permohonan IMK lebih senang untuk datang langsung ke kantor DPMPTSP Kabupaten Pati dengan membawa persyaratan lengkap karena waktunya dapat dipastikan hanya 10 menit langsung jadi.

Inovasi SIP MAS HAR dari sisi positif kinerjanya memang memberikan manfaat kepada petugas pelayanan dimana pekerjaannya dapat terselesaikan dengan cepat, dari masyarakat merasa puas karena proses perizinan hanya 10 menit sudah jadi. Namun, tidak menutup kemungkinan dalam inovasi tersebut masih terdapat permasalahan di lapangan. Sehingga yang menjadi persoalan disini adalah bagaimana penulis menganalisis inovasi pelayanan publik Sistem Informasi Perizinan Masuk Kota Sepuluh Menit Aja Rampung (SIP MAS HAR) pada DPMPTSP Kabupaten Pati beserta faktor yang menjadi penghambat inovasi. Karena pada kenyataannya inovasi diciptakan untuk mengatasi persoalan dan untuk meningkatkan pelayanan pada publik.

Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan diantaranya penelitian oleh Ari Ramdani (2018) dalam artikelnya berjudul Penerapan Inovasi Pelayanan Publik SAMSAT Keliling Di Kota Tasikmalaya. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa penerapan inovasi SAMSAT Keliling di Tasikmalaya sudah baik diukur melalui tiga karakteristik inovasi pelayanan publik menurut Widodo diantaranya memiliki dampak positif atau memberikan manfaat yang dibuktikan adanya SAMSAT Keliling masyarakat langsung ke lokasi mobil SAMSAT Keliling berada dan tidak perlu datang ke kantor, waktunya relatif cepat. Selanjutnya memberikan solusi pada masalah yaitu dapat menguraikan tumpukan pelayanan di kantor, dan berkesinambungan

dimana SAMSAT Keliling dilakukan dengan rutin sesuai dengan jadwal kelilingnya. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Haura Atthahara (2018) yang berjudul Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta. Hasil penelitiannya yaitu pemakaian aplikasi Ogan Lopian pada pelayanan publik adalah cara Pemerintah Kabupaten Purwakarta mengembangkan inovasi pelayanan publik untuk mencukupi keperluan dalam aspek kesehatan, lowongan kerja, keamanan, dan pengaduan publik. Pelaksanaan *e-government* melalui aplikasi Ogan Lopian dapat memberikan contoh untuk Pemerintah Daerah lainnya melaksanakan inovasi diwilayahnya sebagai upaya menyelenggarakan pelayanan publik. Akan tetapi, perlu adanya penguatan SDM, TIK pada aplikasi Ogan Lopian yang dapat menunjang keberhasilan *e-government*. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Kartika Shania Ningrum, Rethorika Berthanilla, Ahmad Sururi (2020) yang berjudul One Stop Service Public Innovation in The Non TPI Class I Immigration Office, Serang City, Indonesia. Hasilnya menunjukkan bahwa implementasi inovasi layanan satu atap di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Serang sudah berjalan dengan baik yang dapat dilihat dari opini publik dalam proses pembuatan paspor tergolong baik. Namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti kurangnya sosialisasi yang jelas mengenai proses pengajuan paspor baru atau perubahan paspor. Sehingga masih ditemukan masyarakat yang datang langsung ke Kantor Imigrasi hanya sekedar bertanya mengenai dokumen yang dibutuhkan.

Berdasarkan ketiga penelitian terdahulu terdapat perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti saat ini. Perbedaannya dapat dilihat pada fokus inovasinya yaitu terkait analisis inovasi SIP MAS HAR (Sistem Informasi Perizinan

Masuk Kota Sepuluh Menit Aja Rampung) pada DPMPTSP Kabupaten Pati dengan menggunakan teori atribut inovasi menurut Rogers (dalam Suwarno, 2008: 16-18) yaitu Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan Dicoba, dan Kemudahan Diamati untuk mengetahui apakah inovasi SIP MAS HAR berjalan dengan baik atau memburuk serta menganalisis faktor yang menjadi penghambat dalam inovasi SIP MAS HAR. Selain itu, lokus penelitian ini di DPMPTSP Kabupaten Pati. Untuk metode penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *accidental sampling*.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Manajemen Publik

Manajemen publik merupakan salah satu bagian dari administrasi publik yang khusus berkaitan dengan restrukturisasi organisasi, alokasi sumber daya melalui penganggaran, manajemen keuangan, manajemen SDM, evaluasi program dan audit menurut Ott, Hyde & Shafritz, 1990 dalam (Wijaya & Danar, 2014: 1). Di dalam organisasi publik, manajemen publik menjadi tolok ukur di dalam kinerja pemerintahan dimana masyarakat dapat menilai kinerja suatu penyelenggara pemerintah secara langsung terkait dengan kualitas pelayanan publik yang diterima. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan suatu bentuk tuntutan dan kebutuhan bagi seluruh masyarakat sebagai pengguna layanan untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik.

2. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan pada prinsipnya merupakan aktivitas yang dilaksanakan oleh organisasi dalam memenuhi kepentingan masyarakat melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu (Setijaningrum, 2009: 3). Untuk memenuhi hak bagi setiap warga negara dalam memperoleh pelayanan publik

merupakan kewajiban bagi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Pelayanan publik adalah pelayanan yang dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan dan menjadi indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah pusat dan pemerintah daerah (Sellang et al., 2019: 4). Dengan memberikan pelayanan publik yang baik dan berkualitas kepada masyarakat, maka masyarakat akan merasa puas dan itu merupakan bentuk kepercayaan dari masyarakat kepada penyelenggara negara.

3. Inovasi Pelayanan Publik

Secara khusus hubungannya dengan pelayanan publik, inovasi menjadi salah satu arah kebijakan dan strategi dalam meningkatkan kapasitas kelembagaan daerah guna mengagendakan pengembangan tata kelola pemerintahan dan otonomi daerah. Menurut (Hutagalung & Hermawan, 2018: 23), mengemukakan inovasi adalah suatu proses hasil dalam mengembangkan, memanfaatkan keahlian teknologi, dan pengalaman untuk melahirkan produk maupun memperbaiki yang dapat memberikan nilai yang berguna.

Saat ini, inovasi sangat penting dilakukan dalam bentuk pembaruan dengan berpedoman pada prinsip untuk meningkatkan efisiensi, memperbaiki efektivitas, meningkatkan pelayanan yang berkualitas, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan perlu berpikir kreatif untuk membawa perubahan ke jenjang yang lebih baik melalui penciptaan inovasi pada pelayanan publik.

Inovasi pelayanan publik adalah kreativitas atau pembaharuan atau penciptaan baru dalam pelayanan publik (Setijanigrum, 2009: 86). Di sektor publik, inovasi diperlukan untuk mewujudkan pelayanan untuk masyarakat yang lebih menggambarkan tersedianya pilihan publik dan menghasilkan berbagai macam metode pelayanan. Di dalam inovasi pelayanan publik, untuk membuktikan bahwa inovasi

itu merupakan cara baru untuk menggantikan cara lama dalam mengerjakan suatu layanan, maka dapat diketahui bahwa di dalam inovasi terdapat atribut inovasi. Menurut Rogers (dalam Suwarno, 2008: 16-18) untuk mengukur keberhasilan pelaksanaan inovasi pelayanan publik dapat diukur melalui:

1. Keuntungan Relatif merupakan adanya inovasi diciptakan harus dapat memberikan keuntungan dan manfaat bagi organisasi dan masyarakat.
2. Kesesuaian yaitu adanya kesesuaian pada inovasi yang ada dengan inovasi sebelumnya dengan maksud inovasi yang sebelumnya sudah ada tidak perlu ditinggalkan misalnya karena faktor anggaran yang besar, tetapi inovasi yang sebelumnya ada itu dialihkan ke inovasi yang baru dengan pembaharuan dari inovasi sebelumnya yang dapat dilakukan secara bertahap.
3. Kerumitan yaitu adanya inovasi yang karakteristiknya baru pasti terdapat tingkatan kerumitan dalam penerapan, penggunaan dan pemahamannya. Namun dengan adanya tingkatan kerumitan tersebut bukan menjadi persoalan yang penting karena dapat diatasi dengan berbagai cara.
4. Kemungkinan Dicoba yaitu adanya inovasi yang telah diciptakan perlu di uji coba terlebih dahulu sehingga dalam penerapannya nantinya dapat diterima oleh masyarakat karena memiliki nilai tambah daripada sistem yang sebelumnya.
5. Kemudahan Diamati yaitu inovasi yang ada perlu dengan mudah untuk diamati dalam proses kerjanya apakah memperoleh hasil yang baik atau sebaliknya.

Inovasi pelayanan publik dalam penerapannya tidak menutup kemungkinan terdapat faktor yang menjadi penghambat. Oleh karena itu, (Suwarno, 2008: 54) mengemukakan ada beberapa macam

hambatan dalam inovasi diantaranya adalah:

1. Keengganan untuk menutup program yang gagal;
2. Bergantung lebih pada orang yang berkinerja tinggi atau *high performer*;
3. Teknologi ada namun terhalang oleh kultur dan penataan/pengaturan organisasi;
4. Penghargaan atau insentif tidak ada;
5. Ketidakmampuan menghadapi risiko perubahan;
6. Anggaran jangka pendek dan perencanaan;
7. Tekanan dan hambatan administratif;
8. Budaya menghindari risiko.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian menggunakan deskriptif kualitatif untuk mendeskripsikan kejadian faktual pada riset dengan cara mengumpulkan data berupa gambar, kalimat, kata-kata, tabel, sehingga tidak menitikberatkan pada angka. Dalam memilih subjek penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* untuk pegawai di DPMPTSP Kabupaten Pati. Sedangkan untuk masyarakat sebagai pemohon IMK menggunakan teknik *accidental sampling*. Subjek penelitian dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Mimi Arde Aria, SH selaku Kepala Bidang Informasi dan Pengawasan.
- 2) Diah Purwani S, SE selaku Kasi Pengolahan Data dan Sistem Informasi.
- 3) Endy Yulianto R, A.Md selaku Staf Teknisi Komputer Bidang Informasi dan Pengawasan.
- 4) Dhany Rosyid Aziz, S.Pi selaku Seksi Perizinan Usaha Lain Bidang Perizinan.
- 5) Kiky Arista Kamasanov selaku Seksi Pengawasan dan Pengendalian Bidang Informasi dan Pengawasan.
- 6) Masyarakat pengguna layanan IMK di DPMPTSP Kabupaten Pati.

Sumber data dalam penelitian menggunakan data primer dan data sekunder. Untuk teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan untuk menganalisis data, peneliti menggunakan model Miles & Huberman yaitu: reduksi data, *data display*, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2013: 246). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sebagai teknik untuk mengecek keabsahan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Inovasi Pelayanan Publik Sistem Informasi Perizinan Masuk Kota Sepuluh Menit Aja Rampung (SIP MAS HAR) pada DPMPTSP Kabupaten Pati

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin maju dan adanya permasalahan yang kompleks dari masyarakat akan pelayanan publik, pemerintah dituntut harus mampu beradaptasi menyesuaikan perkembangan teknologi yang semakin maju untuk berfikir kreatif melakukan pembaharuan di dalam pelayanan publik dengan menciptakan suatu inovasi.

Inovasi di sektor publik merupakan salah satu langkah atau *breakthrough* untuk mengatasi kebuntuan organisasi di dalam sektor publik dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Untuk itu, DPMPTSP Kabupaten Pati berupaya untuk membuat terobosan melalui inovasi pelayanan publik untuk mendorong tercapainya tata kelola *good governance* agar pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Pati dapat berkualitas, lebih cepat, efektif, transparan dan sesuai dengan harapan masyarakat dapat merasakan kepuasan dalam menggunakan pelayanan. Salah satu terobosan inovasi dari DPMPTSP Kabupaten Pati yaitu inovasi Sistem Informasi Perizinan Masuk Kota Sepuluh Menit Aja Rampung (SIP MAS HAR).

Inovasi SIP MAS HAR merupakan pengembangan dari inovasi sebelumnya yaitu SIMYANDU (Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Terpadu), dimana didalamnya ditambahkan fitur tentang tanda tangan elektronik di Izin Masuk Kota dengan maksud bahwa adanya inovasi SIP MAS HAR diciptakan untuk mempersingkat waktu dalam proses pelayanan dalam penerbitan surat IMK dengan sistem tanda tangan elektronik. Aplikasi SIMYANDU diciptakan dengan maksud memudahkan masyarakat untuk memperoleh pelayanan perizinan berbasis teknologi informasi agar proses perizinan lebih cepat, efektif, dan transparan. Aplikasi SIMYANDU memudahkan pemohon yang sedang mengajukan permohonan izin untuk memantau perkembangan dalam tahapan pengurusannya agar tidak perlu datang beberapa kali ke Kantor DPMPTSP Kabupaten Pati. Aplikasi SIMYANDU telah di *launching* pada tanggal 1 Agustus 2017 dan dihadiri oleh Bupati Pati dan seluruh kepala OPD se Kabupaten Pati serta masyarakat Pati. Di aplikasi SIMYANDU terdapat 35 jenis perizinan yang salah satunya yaitu Izin Masuk Kota. Dalam perkembangannya, pada tahun 2019 di dalam aplikasi SIMYANDU ditambahkan fitur tanda tangan elektronik di IMK guna mempercepat proses perizinan. Untuk melakukan pendaftaran IMK dapat diakses melalui website <https://simyandu.patikab.go.id/portal/> dan tidak perlu menginstal di *playstore*, sehingga dapat digunakan melalui laptop, komputer, *smartphone* dengan terkoneksi pada jaringan internet.

Adanya aplikasi SIMYANDU lebih mudah untuk masyarakat mengakses permohonan perizinan. Selain itu, di sistem aplikasi SIMYANDU sudah tercantum persyaratan apa saja yang harus dilengkapi untuk mengurus surat IMK yaitu fotokopi identitas pemohon KTP/SIM/Passport, fotokopi STNK, fotokopi surat KIR, dan melampirkan surat permohonan. Sehingga pemohon yang hendak melakukan

permohonan izin tidak merasakan bingung tentang persyaratan yang harus dipenuhi untuk mengurus surat IMK. Selain itu, prosedur dalam pemrosesan surat IMK melalui aplikasi SIMYANDU lebih mudah dan cepat dibandingkan dengan sistem sebelumnya yang masih sederhana dan bersifat *offline* dikarenakan ada penambahan fitur tanda tangan elektronik.

Inovasi SIP MAS HAR ditetapkan pada tanggal 20 Mei 2019 guna mempercepat pelayanan IMK dengan menerapkan tanda tangan elektronik atas nama pejabat yang berwenang yaitu Kepala Dinas DPMPTSP Kabupaten Pati. Inovasi SIP MAS HAR ini diciptakan dengan tujuan untuk memperbaiki pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Pati dengan cara mempercepat proses perizinan dari 2 sampai 3 jam bahkan sampai sehari lebih menjadi sepuluh menit dengan melampirkan persyaratan secara lengkap dan pelayanannya gratis. Untuk melakukan proses penandatanganan elektronik pada surat IMK melalui sistem aplikasi SIMYANDU yaitu dengan login menggunakan akun Kepala Dinas DPMPTSP Kabupaten Pati. Kemudian memasukkan *password* tanda tangan Kepala Dinas.

Gambar 1. Surat Keterangan IMK dengan Tanda Tangan Elektronik



Sumber: dokumentasi oleh peneliti
Tanda tangan elektronik ini berfungsi sebagai persetujuan dari Kepala

Dinas untuk menyetujui jika SK Izin Masuk Kota bisa terbit. Adanya sistem tanda tangan elektronik berbentuk *barcode* lebih mudah untuk melakukan tanda tangan karena sudah menggunakan sistem. Hal ini sangat bermanfaat untuk mempersingkat waktu pelayanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat serta dari pihak pegawai sangat terbantu dalam meringankan pekerjaannya.

Saat ini, inovasi SIP MAS HAR telah berjalan dua tahun lebih dan dalam penerapannya, data yang peneliti peroleh dari DPMPTSP Kabupaten Pati terkait jumlah pemohon yang melakukan permohonan IMK selama adanya inovasi SIP MAS HAR mengalami penurunan. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 2. Jumlah Pemohon IMK Setelah Adanya Inovasi SIP MAS HAR Tahun 2019 – 2021

No.	Tahun	Jumlah Pemohon IMK	Persentase
1.	2019	3.220	-13,11
2.	2020	2.012	-60,04
3.	2021	1.154	-74,35

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Pati dalam angka diolah peneliti

Berdasarkan tabel 3.1. tentang jumlah pemohon IMK setelah adanya inovasi SIP MAS HAR pada tahun 2019 sampai 2021 terkait penurunan jumlah pemohon tersebut bukan dikarenakan dalam pelaksanaan inovasinya terjadi permasalahan dalam pelayanannya sehingga tidak mendukung. Akan tetapi terjadinya penurunan permohonan IMK ini dikarenakan pengaruh dari adanya pandemi Covid-19 yang melanda seluruh negara termasuk Indonesia untuk membatasi mobilitas masyarakat untuk menekan penularan Covid-19 salah satunya yaitu memberlakukan PPKM di sebagian daerah salah satunya di Kabupaten

Pati (DetikNews, 2021). Adanya pemberlakuan PPKM ini menyebabkan pembatasan transportasi dan mobilitas masyarakat Kabupaten Pati dengan menutup beberapa ruas jalan di Kota Pati dan sekitarnya (Mitrapost.com, 2021). Sehingga berdampak juga pada pembatasan aktivitas pendistribusian industri barang dan jasa dalam melakukan distribusi masuk Kota Pati.

Terjadinya penurunan permohonan IMK tidak berpengaruh tentang inovasinya yang tidak mendukung. Melainkan dengan adanya inovasi ini diciptakan adalah untuk memperbaiki pelayanan publik yang sebelumnya dapat dikatakan buruk. Karena untuk masyarakat yang mengajukan permohonan IMK ini disesuaikan dengan kebutuhan dari masyarakatnya apabila ada aktivitas kegiatan bongkar muat barang di wilayah Kota Pati maka harus melakukan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Pati.

DPMPTSP Kabupaten Pati menciptakan Inovasi SIP MAS HAR guna mendukung visi misi Bupati Pati yaitu untuk meningkatkan kesejahteraan dan pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar pengguna layanan yang mengajukan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Pati merasakan kepuasan. Untuk mengetahui lebih lanjut terkait inovasi pelayanan publik SIP MAS HAR pada DPMPTSP Kabupaten Pati telah berjalan dengan baik atau buruk, penelitian ini menggunakan teori inovasi pelayanan publik dalam atribut inovasi menurut Rogers (dalam Suwarno, 2008: 16-18). Atribut inovasi ini digunakan untuk mengukur keberhasilan dari Inovasi SIP MAS HAR, diantaranya sebagai berikut:

1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Inovasi pelayanan publik yang diciptakan oleh DPMPTSP Kabupaten Pati melalui inovasi SIP MAS HAR harus dapat memberikan keuntungan dan manfaat bagi organisasi dan masyarakat. Tingkat

keuntungan ini diperoleh dari inovasi yang dilakukan pada instansi dapat berupa cara baru, metode baru, sistem baru maupun kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena pada dasarnya, inovasi yang diciptakan oleh suatu instansi pemerintahan bertujuan untuk mengatasi persoalan yang terjadi di dalam pelayanan publik dan memberikan keuntungan yang lebih bagi pengguna layanan maupun pemberi layanan, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Untuk mengukur tingkat inovasi SIP MAS HAR dalam hal keuntungan relatif dapat diukur melalui nilai ekonomi, status sosial, kesenangan atau kepuasan, dan komponen penting.

a. Nilai Ekonomi

Mengukur tingkat keuntungan relatif atau *relative advantage* dapat dilakukan melalui nilai ekonomi. Nilai ekonomi yang dimaksud yaitu melihat perbedaan anggaran yang dikeluarkan DPMPTSP Kabupaten Pati dalam pelaksanaan Izin Masuk Kota setelah adanya inovasi SIP MAS HAR. Anggaran untuk pembuatan inovasi SIP MAS HAR berasal dari PAD dimana anggarannya dibagi-bagi bukan untuk pengembangan inovasi SIP MAS HAR saja melainkan untuk keperluan yang lain. Meskipun dalam pembuatan sistem SIP MAS HAR di aplikasi SIMYANDU melalui pihak ketiga yaitu PT Gamatechno memakan anggaran besar yaitu 30 juta, hal tersebut tidak membuat pihak dinas untuk tetap melakukan inovasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik dan memuaskan masyarakat dalam melakukan pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Pati. Inovasi SIP MAS HAR tidak memiliki keuntungan dalam hal finansial dikarenakan dalam mengurus penerbitan surat IMK tidak dipungut biaya. Namun, adanya inovasi SIP MAS HAR memiliki keuntungan dalam hal pelayanannya menjadi lebih cepat, menghemat tenaga, dan biaya bensin karena dapat dipastikan proses pelayanannya sepuluh menit Selain

itu juga mempunyai keuntungan dari pegawainya pekerjaannya menjadi lebih ringan dikarenakan dalam memproses pelayanan perizinan telah menggunakan sistem aplikasi SIMYANDU dan ditambahkan tentang fitur tanda tangan elektronik.

b. Status Sosial

Mengukur tingkat keuntungan relatif atau *relative advantage* dapat dilakukan dengan status sosial. Status sosial dalam hal ini yaitu terkait dengan perubahan pandangan masyarakat mengenai inovasi yang diciptakan apakah memberikan dampak yang positif atau negatif. Apabila dampak yang diberikan positif maka akan merubah pandangan masyarakat kepada birokrasi pemerintahan dalam memberikan pelayanan yang dulunya mendapatkan citra yang buruk karena dipandang sebelah mata hampir seluruh masyarakat dikarenakan masyarakat sering merasakan kekecewaan atas pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan (Pratama & Fanida, 2016). Sehingga, status sosial pada pengukuran keuntungan relatif atau *relative advantage* melihat pandangan masyarakat terhadap DPMPTSP Kabupaten Pati dalam memberikan pelayanan perizinan Izin Masuk Kota setelah adanya inovasi SIP MAS HAR.

Adanya inovasi SIP MAS HAR memberikan perubahan pandangan yang positif dari masyarakat maupun pegawainya dengan adanya inovasi SIP MAS HAR dimana persyaratannya lebih mudah diakses di website SIMYANDU, prosedurnya lebih sederhana dengan adanya penambahan fitur tanda tangan elektronik di sistem aplikasi SIMYANDU khusus untuk Izin Masuk Kota dapat mempersingkat proses penerbitan surat IMK yaitu sepuluh menit langsung jadi. Sedangkan perubahan pandangan yang dirasakan para pegawai yaitu pekerjaannya menjadi lebih ringan karena dalam memproses penerbitan surat

IMK telah menggunakan sistem aplikasi SIMYANDU dengan penambahan fitur tanda tangan elektronik di SIP MAS HAR. Sehingga dengan adanya perubahan pandangan yang positif dapat menaikkan status sosial dari pihak DPMPTSP Kabupaten Pati dalam memberikan pelayanan yang dulunya mendapatkan citra yang buruk. Namun, dengan adanya inovasi dapat memecahkan persoalan yang terjadi di pelayanan publik.

c. Kesenangan atau Kepuasan

Kesenangan atau kepuasan yaitu dilihat dari adanya kesenangan atau kepuasan yang diperoleh masyarakat dengan adanya inovasi SIP MAS HAR. Apabila adanya inovasi ini diciptakan sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat yang menginginkan waktu yang cepat dalam proses pelayanan maka dapat dikatakan bahwa adanya inovasi bisa meningkatkan kepuasan masyarakat dalam mengurus perizinan. Karena pada dasarnya, inovasi diciptakan untuk memperbaiki permasalahan yang ada di sektor pelayanan publik, sehingga pemerintah daerah dituntut untuk melakukan percepatan dalam perbaikan pelayanan salah satunya melalui inovasi (Putri, 2017).

Adanya inovasi SIP MAS HAR masyarakat merasakan kesenangan dan kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat yang melakukan permohonan IMK. Adanya inovasi SIP MAS HAR, dalam mengurus surat IMK pelayanannya lebih cepat dengan adanya penambahan fitur tanda tangan elektronik di aplikasi SIMYANDU. Pelayanan yang diberikan mendapatkan respon baik dari masyarakat. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang melakukan perizinan IMK selama setiap triwulan sekali tahun 2020 mengalami peningkatan. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3. Hasil SKM Tahun 2020 Berdasarkan Triwulan

No.	Bulan	Skor	Kategori
1.	Triwulan 1	85,97%	B (Baik)
2.	Triwulan 2	86,04%	B (Baik)
3.	Triwulan 3	87,60%	B (Baik)
4.	Triwulan 4	87,57%	B (Baik)
	Rata-Rata	86,80%	

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Pati dalam angka

Berdasarkan tabel 3. terkait hasil SKM tahun 2020 berdasarkan triwulan dapat dilihat bahwa secara keseluruhan hasil SKM pada pelayanan IMK mengalami peningkatan setiap triwulan sekali, meskipun dalam triwulan keempat mengalami penurunan -0,03% tidak menutup kemungkinan bahwa hasil SKM tersebut menjelaskan bahwa masyarakat yang melakukan IMK di Kantor DPMPTSP Kabupaten Pati merasa senang dan puas. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil SKM meningkat secara keseluruhan rata-rata skornya 86,80% dan meningkat 2,66% dibandingkan dengan tahun 2019 yaitu 84,14% dan kategori B (Baik).

d. Komponen Penting

Mengukur keuntungan relatif dapat dilakukan melalui komponen yang dianggap penting dalam sebuah inovasi. Inovasi SIP MAS HAR memiliki komponen penting untuk menunjang dalam pelaksanaan inovasinya yaitu terkait sistem fitur tanda tangan elektronik pada IMK di aplikasi SIMYANDU untuk mempercepat proses perizinan yang bisa diakses dimanapun dan kapanpun melalui komputer dan *smartphone*. Komponen penting lainnya yaitu kelengkapan berkas persyaratan, jaringan internet, printer, SDM yang kompeten, serta aplikasi SIMYANDU

untuk terus di dorong agar masyarakat menggunakan aplikasi SIMYANDU untuk mempermudah masyarakat menginput berkas persyaratan dari rumah dan ke kantor tinggal mengambil surat izinannya. Dengan adanya komponen yang menunjang di dalam inovasi maka dapat memberikan keuntungan relatif bagi inovasi pelayanan publik. Komponen penting dalam menunjang inovasi tersebut telah berjalan dengan baik dalam pengelolaannya.

2. Kesesuaian (*Compatibility*)

Adanya inovasi SIP MAS HAR di DPMPTSP Kabupaten Pati harus sesuai dengan inovasi yang sebelumnya dengan maksud inovasi yang sebelumnya sudah ada tidak perlu ditinggalkan misalnya karena faktor anggaran yang besar, tetapi inovasi yang sebelumnya ada itu dialihkan ke inovasi yang baru dengan melakukan pembaharuan dari inovasi sebelumnya secara bertahap. Oleh karena itu, untuk mengukur tingkat kesesuaian dapat dilakukan dengan melihat kesesuaian pada nilai dan norma, kesesuaian dengan pengalaman sebelumnya, dan kesesuaian dengan penerima layanan.

a. Kesesuaian pada Nilai dan Norma

Nilai merupakan sesuatu yang dianggap baik atau buruk dalam bermasyarakat. Sedangkan norma adalah peraturan yang dibuat dan menjadi pedoman untuk berperilaku baik sesuai dengan nilai yang ada di masyarakat. Dalam hal ini berarti, inovasi diciptakan harus sesuai dengan nilai dan norma dimasyarakat. Jika inovasi yang diciptakan itu mengacu pada aturan dan sesuai dengan kebutuhan serta bermanfaat bagi masyarakat maka dapat dikatakan inovasi itu sesuai dengan nilai dan norma yang ada di masyarakat.

Inovasi SIP MAS HAR ini telah sesuai dengan nilai dan norma yang ada di masyarakat. Inovasi SIP MAS HAR dibuat dengan mengacu pada peraturan dari

Bappeda Kabupaten Pati yang mengharuskan setiap OPD membuat inovasi dan biasanya dijadikan lomba sehingga DPMPTSP Kabupaten Pati menciptakan inovasi SIP MAS HAR yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini. Inovasi SIP MAS HAR juga mengacu pada Peraturan Bupati Pati Nomor 52 Tahun 2017 tepatnya pasal 39 ayat 4 dan 5 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Pati Nomor 69 Tahun 2012 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati. Kemudian Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik tepatnya pasal 41 dimana pemerintah baik pusat maupun daerah harus menerapkan keamanan SPBE serta kebijakan dari Kepala Dinas DPMPTSP Kabupaten Pati yaitu pada SK Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati Nomor 503/024/2019 tentang Penetapan Sistem Informasi Perizinan Masuk Kota Sepuluh Menit Aja Rampung (SIP MAS HAR). Inovasi SIP MAS HAR juga telah disesuaikan dengan nilai dan norma yang ada di masyarakat dimana penciptaan inovasi ini telah disesuaikan dengan melihat kekurangan dari pelayanan, banyaknya pemohon, serta belum ada kepastian dalam penyelesaian pelayanan. Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin maju, perlu untuk memodernisasi pelayanan sektor publik guna meningkatkan kualitas pelayanan, menghasilkan pelayanan yang efisien, cepat, dan transparan (Prakoso, 2020: 132).

b. Kesesuaian dengan Pengalaman Sebelumnya

Sebuah inovasi itu harus menyesuaikan dengan inovasi sebelumnya dengan maksud inovasi yang sebelumnya sudah ada tidak perlu ditinggalkan tetapi inovasi yang sebelumnya ada itu dialihkan ke inovasi yang baru dengan pembaharuan dari inovasi sebelumnya yang dapat dilakukan secara bertahap. Inovasi SIP

MAS HAR telah disesuaikan dengan pengalaman sebelumnya. Inovasi SIP MAS HAR ini merupakan pengembangan dari inovasi sebelumnya yaitu sistem aplikasi SIMYANDU diberikan fitur tanda tangan elektronik pada Izin Masuk Kota dan dinamai inovasi SIP MAS HAR (Sistem Informasi Perizinan Masuk Kota Sepuluh Menit Aja Rampung) dikarenakan izin ini yang langsung mengenai masyarakat dibandingkan jenis izin usaha lainnya yang masih ada tahapan lainnya. Aplikasi SIMYANDU diciptakan dengan maksud memudahkan masyarakat untuk memperoleh pelayanan perizinan berbasis teknologi informasi agar proses perizinan lebih cepat, efektif, dan transparan. Adanya sistem aplikasi SIMYANDU ini proses pelayanan lebih mudah dan cepat karena langsung tercover di sistem. Sehingga pihak DPMPTSP mengambil izin yang langsung jadi yaitu Izin Masuk Kota dibuatkan fitur tanda tangan elektronik oleh Bapak Kepala Dinas sebagai wewenang untuk menandatangani izinnya. Yang menjadi perbedaan sistem yang dulu dengan sekarang setelah adanya inovasi SIP MAS HAR yaitu terkait dengan proses penandatanganan memperoleh surat IMK dari DPMPTSP Kabupaten Pati. Dalam hal ini pihak DPMPTSP Kabupaten Pati telah melakukan pengembangan dan penyempurnaan inovasi secara bertahap dengan menyesuaikan anggaran yang ada.

c. Kesesuaian dengan Penerima Layanan

Inovasi pelayanan publik merupakan salah satu hal penting untuk dilakukan dimana perkembangan dari teknologi informasi yang semakin pesat perlu untuk diadaptasi dalam pelayanan publik (Prakoso, 2020: 135). Pemerintah harus mampu menghadapi permasalahan yang ada di masyarakat seiring dengan perkembangan dan mampu untuk memberikan solusi terbaik dengan melakukan reformasi birokrasi sebagai upaya pencapaian *good governance* dan

memperbarui sistem penyelenggaraan pemerintahan (LAN, 2017: 11). Salah satu cara yang dilakukan yaitu dengan membuat suatu terobosan dalam bentuk inovasi pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik tercipta harus disesuaikan dengan kebutuhan dari masyarakat sehingga dapat memecahkan permasalahan yang terjadi di dalam pelayanan publik.

Adanya inovasi SIP MAS HAR dengan penerapan tanda tangan elektronik di sistem aplikasi SIMYANDU pada IMK telah disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat saat ini. Inovasi SIP MAS HAR telah menjawab tuntutan dan kebutuhan dari masyarakat pengguna layanan IMK karena dengan adanya penambahan fitur tanda tangan elektronik di sistem SIMYANDU pada penerbitan surat IMK dapat mempercepat waktu perizinan karena bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun tanpa menunggu pejabat yang berwenang menandatangani langsung. Dengan adanya penciptaan inovasi pelayanan publik yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat saat ini dapat mengatasi permasalahan yang ada di pelayanan publik.

3. Kerumitan (Complexity)

Adanya inovasi yang sifatnya baru pasti terdapat tingkatan kesulitan atau kerumitan dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Tingkat kerumitannya dapat dilihat dari permasalahan yang terjadi akibat adanya inovasi yang dialami oleh penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat terkait pelayanan Izin Masuk Kota melalui inovasi SIP MAS HAR di DPMPTSP Kabupaten Pati. Inovasi SIP MAS HAR dalam pelaksanaannya masih mengalami kendala dan masalah terkait jaringan internet yang *error*, permasalahan pada sistem aplikasi yang terkadang *error* dan ngeblank, sistem tanda tangan elektronik yaitu *barcode* yang terkadang dapat terdeteksi dan tidak dapat terdeteksi oleh sistem aplikasi QR&BarcodeScan. Kemudian juga terkendala dalam

kelengkapan persyaratan yang sering terjadi kesalahan seperti, masa berlaku STNK dan surat KIR yang sudah terlewat, nomor polisi di STNK dan surat KIR yang tidak sesuai hal tersebut menghambat proses penerbitan izin lebih dari sepuluh menit. Selain itu, masalah juga datang dari keterbatasan SDM masyarakat sebagai pemohon Izin Masuk Kota yang tidak menggunakan sistem *online*. Sistem untuk pendaftaran secara *online* telah disiapkan yaitu untuk melakukan pendaftaran permohonan izin dapat melalui sistem SIMYANDU dapat mempermudah masyarakat menginput berkas persyaratan dari rumah dan pemohon ke kantor untuk melakukan verifikasi berkas permohonan yang dibawa untuk mengambil surat izinnya di Kantor DPMPTSP Kabupaten Pati. Namun, kurangnya pengetahuan akan teknologi dari masyarakat dan sosialisasi dari pihak DPMPTSP kepada masyarakat secara langsung untuk mengetahui dan memahami langkah-langkah untuk mendaftar secara *online* menyebabkan dari pihak masyarakat pengguna layanan dalam hal ini adalah sopir merasa kesulitan dan kurang memahami dalam alur proses pendaftaran, prosedur pelayanan secara *online*. Ditambah juga kebanyakan para pemohonnya tidak memiliki *smartphone android*, hal tersebut juga dapat mempersulit proses permohonan izin. Sehingga, masyarakat lebih senang untuk datang langsung ke kantor DPMPTSP Kabupaten Pati dengan membawa berkas lengkap karena dapat dipastikan izinnya dapat ditunggu sepuluh menit jadi.

Pada dasarnya, inovasi yang sifatnya baru dan berbasis sistem tidak terlepas dari permasalahan yang berkaitan dengan teknologi informasi. Hal tersebut bukan menjadi persoalan yang penting karena dapat diatasi dengan berbagai cara untuk memperbaiki permasalahan yang terjadi dengan melakukan pembaharuan dan penyempurnaan terus-menerus dalam upaya untuk meminimalisasi tingkat kerumitan.

4. Kemungkinan Dicoba (*Triability*)

Adanya inovasi yang telah diciptakan perlu di uji coba terlebih dahulu sehingga dalam penerapannya nantinya dapat diterima oleh masyarakat karena memiliki nilai tambah daripada sistem yang sebelumnya. Dalam tahapan uji coba inovasi SIP MAS HAR dibuat langsung diterapkan di masyarakat sekaligus menguji sistemnya apabila ada kendala di dalam prosesnya maka menghubungi pihak ketiga untuk memperbaiki sistemnya, dikarenakan inovasi SIP MAS HAR merupakan pengembangan dari aplikasi SIMYANDU dengan menambahkan fitur tanda tangan elektronik pada IMK. Jadi, sebelum ada inovasi SIP MAS HAR, IMK sudah ada di aplikasi SIMYANDU. Sampai saat ini inovasi masih berjalan karena masyarakat menerima dengan adanya inovasi SIP MAS HAR yang bertujuan untuk mempercepat proses penerbitan surat IMK dengan sistem tanda tangan elektronik. Selanjutnya untuk tahapan *launching*, inovasi SIP MAS HAR dilaksanakan di halaman Stadio Joyokusumo Pati. Dengan adanya acara tersebut, DPMPTSP Kabupaten Pati menciptakan inovasi SIP MAS HAR dengan memprioritaskan kebutuhan dari masyarakat guna meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas.

5. Kemudahan Diamati (*Observability*)

Inovasi yang ada perlu dengan mudah untuk diamati dalam proses kinerjanya apakah memperoleh hasil yang baik atau sebaliknya. Inovasi SIP MAS HAR dalam proses bekerja memperoleh hasil yang baik.

Adanya inovasi SIP MAS HAR ini, pelayanan IMK menjadi lebih mudah dan efisien dikarenakan dapat mempersingkat waktu penyelesaian izin sepuluh menit langsung jadi setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan izinnya bisa ditunggu dengan adanya tanda tangan elektronik di sistem aplikasi SIMYANDU untuk memproses izin. Selain itu, inovasi

SIP MAS HAR bisa diamati dengan mudah dengan cara bekerjanya sehingga menghasilkan sesuatu yang menguntungkan dibandingkan dengan sebelumnya. Cara bekerja penerbitan surat IMK dengan adanya inovasi SIP MAS HAR lebih mudah diamati dikarenakan dapat menyederhanakan prosedur pelayanan perizinan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh perizinan masuk kota dengan mudah, mempersingkat waktu, hemat, dan transparan. Dengan begitu sesuai dengan pendapat Setiadi (2020) bahwa dengan adanya inovasi ini dapat memberikan perubahan menuju ke lebih baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik dikarenakan memberikan *output* atau manfaat bagi warga untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas.

B. Faktor Penghambat Inovasi Sistem Informasi Perizinan Masuk Kota Sepuluh Menit Aja Rampung (SIP MAS HAR) pada DPMPTSP Kabupaten Pati

Inovasi pelayanan publik dalam penerapannya tidak menutup kemungkinan terdapat faktor yang menjadi penghambat. Maka dari itu, peneliti akan menguraikan lebih lanjut terkait faktor-faktor yang menjadi penghambat inovasi pelayanan publik dalam hal ini inovasi SIP MAS HAR pada DPMPTSP Kabupaten Pati.

1. Keengganan Menutup Program yang Gagal

Keengganan untuk menutup program yang gagal merupakan salah satu faktor penghambat inovasi. Maksud dari keengganan menutup program yang gagal yaitu suatu instansi pemerintahan melaksanakan program inovasi yang telah lama dan programnya tidak berjalan dengan efektif dan efisien. Sehingga perlunya program yang ada tersebut diberhentikan dalam pelaksanaan agar tidak terjadi pemborosan anggaran. DPMPTSP Kabupaten Pati tidak memiliki program

yang gagal sebelum adanya inovasi SIP MAS HAR. Sebelumnya inovasi yang sudah ada yaitu sistem aplikasi SIMYANDU. Sistem tersebut dilakukan pengembangan dan penyempurnaan secara bertahap dengan menyesuaikan anggaran yang ada yaitu ditambahkan fasilitas tanda tangan elektronik khusus untuk Izin Masuk Kota dan dinamakan SIP MAS HAR Inovasi yang ada dibuat telah disesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi dan kebutuhan masyarakat yang menginginkan proses pelayanan perizinan yang cepat, mudah, efektif dan transparan.

2. Ketergantungan Berlebih Terhadap *High Performer*

Ketergantungan berlebih terhadap *high performer* artinya suatu inovasi memiliki ketergantungan terhadap pihak lain. Dalam hal ini, pelaksanaan inovasi SIP MAS HAR terdapat ketergantungan terhadap pihak ketiga yaitu Diskominfo untuk memperoleh kode tanda tangan elektronik dari pihak BSSN dan PT Gamatechno sebagai pembuat sistem aplikasi guna mendukung keberlangsungan dalam penerapan inovasi SIP MAS HAR. Pihak ketiga ini memiliki pengaruh yang sangat besar untuk mensukseskan pelaksanaan SIP MAS HAR. Selain itu juga memiliki ketergantungan pada figur yang berkinerja tinggi dalam hal ini Kepala Dinas DPMPTSP Kabupaten Pati sebagai pejabat yang berwenang untuk menandatangani surat IMK agar kendaraan yang diberi izin dapat beroperasi di dalam Kota Pati. Namun, dikarenakan figur sebagai pencetus inovasi tersebut dipindahkan ke tempat lain dan Kepala Dinas DPMPTSP Kabupaten Pati harus ganti yang baru, maka inovasi SIP MAS HAR menjadi terhambat dikarenakan anggaran untuk mengganti sistem algoritma tanda tangan elektronik dengan identitas Kepala Dinas yang baru di alihkan untuk mengatasi dampak pandemi Covid-19.

3. Teknologi Ada Namun Terhambat oleh Budaya dan Penataan Organisasi

Teknologi, budaya dan penataan organisasi merupakan salah satu faktor untuk mempengaruhi berhasil tidaknya sebuah inovasi. Apabila teknologi ada namun terhambat oleh budaya dan penataan organisasi maka hal tersebut dapat menghambat suatu inovasi.

Inovasi SIP MAS HAR telah didukung dengan teknologi yang lengkap akan tetapi perlu adanya tambahan sarana prasarana seperti satu komputer dan satu printer apabila pemohon yang melakukan permohonan IMK banyak. Kemudian jumlah SDM terbatas untuk memproses IMK di bagian *Back Office*, sehingga perlu tambahan pegawai di bagian *Back Office*. Selain itu juga pegawai harus merangkap tugas pokok dan fungsi pelayanan izin yang lain dalam artian pegawai harus bisa menguasai semua izin dan tidak hanya spesifik khusus untuk menangani IMK.

4. Tidak Ada Penghargaan atau Insentif

Tidak adanya sistem penghargaan atau insentif bagi pegawai yang melaksanakan inovasi dapat menjadikan faktor penghambat dalam inovasi. Padahal dengan adanya pemberian penghargaan atau insentif pada para pegawai yang melaksanakan inovasi dapat memberikan motivasi untuk melakukan kinerja yang lebih baik dan lebih semangat dalam menjalankan tugasnya menurut Suwarno (dalam Putu et al., 2018). Akan tetapi di DPMPTSP Kabupaten Pati sampai saat ini belum ada pemberian *reward* atau penghargaan atau insentif kepada para pegawai yang melaksanakan inovasi. Para pegawai di bagian pelayanan di paksa harus tetap memberikan pelayanan yang lebih baik tanpa ada pemberian *reward* atau penghargaan ataupun insentif. Hal tersebut menjadi penghambat inovasi.

5. Ketidakmampuan Menghadapi Risiko Perubahan

Ketidakmampuan menghadapi risiko perubahan juga merupakan salah satu faktor penghambat inovasi. Suatu inovasi yang berbasis teknologi informasi pastinya menghadapi perubahan. Dengan adanya perubahan tersebut tidak membuat sebuah inovasi harus tetap terus berjalan. Suatu instansi pemerintah harus siap menghadapi perubahan yang ada karena perubahan yang ada dapat membuat instansi terus maju.

Pihak DPMPTSP Kabupaten Pati mampu menghadapi resiko perubahan yang ada di dalam organisasi untuk melaksanakan inovasi guna memajukan organisasi menjadi lebih baik. Dengan adanya sistem aplikasi SIMYANDU yang menggunakan teknologi informasi pasti terdapat resiko perubahan. Namun, dari pegawai PMPTSP Kabupaten Pati sangat antusias dengan adanya sistem tersebut karena dapat meringankan pekerjaan dalam melayani masyarakat. Pihak DPMPTSP Kabupaten Pati telah mengadakan pelatihan untuk para pegawainya guna meningkatkan kapasitas dan kemampuannya untuk dapat mengoperasikan sistem aplikasi SIMYANDU.

6. Anggaran Jangka Pendek dan Perencanaan

Anggaran jangka pendek dan perencanaan yang tidak baik merupakan salah satu faktor penghambat inovasi. Inovasi SIP MAS HAR pada DPMPTSP Kabupaten Pati menggunakan anggaran jangka pendek yaitu anggaran yang disediakan setiap tahunnya yang berasal dari PAD namun tidak menghambat inovasi SIP MAS HAR karena telah dilakukan perencanaan dengan baik. Dalam hal ini terkait dengan menyesuaikan anggaran setiap tahunnya untuk dilakukan perbaikan, pengembangan, dan pemeliharaan sistem. Akan tetapi, dikarenakan adanya *recofusing* anggaran yang dialihkan untuk penanganan Covid-19, menghambat DPMPTSP

Kabupaten Pati untuk memperbaiki sistem SIP MAS HAR dikarenakan ada pergantian Kepala Dinas yang baru di DPMPTSP Kabupaten Pati pada akhir tahun 2021 maka perlunya untuk melakukan pergantian sistem tanda tangan elektronik pada IMK atas nama Kepala Dinas yang baru. Meskipun sudah dilakukan perencanaan yang baik tetapi anggarannya kurang maka tidak dapat melakukan perbaikan sistem. Karena untuk memperbaiki sistem membutuhkan anggaran yang besar. Sehingga harus menunggu anggaran dari PAD lagi sampai sistemnya dapat diganti dengan algoritma tanda tangan elektronik IMK sesuai Kepala Dinas yang baru. Kepala Dinas DPMPTSP Kabupaten Pati mengadakan rapat struktural dan melakukan evaluasi mengenai kebijakan dalam pembuatan IMK supaya tetap cepat dalam sepuluh menit.

7. Tekanan dan Hambatan Administratif

Faktor yang dapat menghambat inovasi salah satunya yaitu tekanan dan hambatan administratif. Pihak DPMPTSP Kabupaten Pati dalam melaksanakan inovasi SIP MAS HAR tidak menghadapi tekanan dan hambatan administratif. Dengan adanya sistem SIMYANDU yang ditambahkan fitur tanda tangan elektronik dan dikenal dengan SIP MAS HAR untuk memproses pelayanan perizinan memudahkan para pegawai dalam bekerja dan mengurangi resiko kesalahan.

8. Budaya Risk Aversion

Budaya *risk aversion* merupakan suatu budaya yang tidak suka terhadap resiko. Dalam hal ini, suatu inovasi pastinya memiliki resiko termasuk dalam kegagalannya. Sehingga, banyak pegawai yang ada di sektor publik cenderung malas berhubungan dengan resiko. Mereka lebih suka melakukan pekerjaan secara prosedural administratif dengan resiko seminimal mungkin.

Pada inovasi SIP MAS HAR ini para pegawai lebih tidak menghindari resiko dikarenakan dengan adanya inovasi SIP MAS HAR para pegawai sangat antusias dalam melaksanakan inovasi SIP MAS HAR. Adanya inovasi SIP MAS HAR dari para pegawai lebih terbantu dalam pekerjaannya menjadi lebih ringan dan cepat. Selain itu, di DPMPTSP Kabupaten Pati menerapkan budaya kerja yang mengacu pada pelayanan yang transparansi sesuai dengan tugas pokok dan fungsi pegawai dalam bekerja untuk melayani masyarakat sebagai pengguna layanan dan tidak menerima suatu tanda terimakasih dalam bentuk barang maupun uang karena puas dalam melakukan pelayanan perizinan.

KESIMPULAN

Inovasi SIP MAS HAR merupakan pengembangan dari inovasi sebelumnya yaitu SIMYANDU dimana didalamnya ditambahkan fitur tentang tanda tangan elektronik di IMK dengan maksud bahwa adanya inovasi SIP MAS HAR diciptakan untuk mempersingkat waktu dari 2-3 jam bahkan sehari lebih menjadi sepuluh menit dengan persyaratan lengkap dan gratis. Aplikasi SIMYANDU diciptakan dengan maksud memudahkan masyarakat untuk memperoleh pelayanan perizinan berbasis teknologi informasi agar proses perizinan lebih cepat, efektif, dan transparan. Adanya sistem SIP MAS HAR ini persyaratan pada IMK lebih mudah untuk diakses dan prosedur pelayanannya juga menjadi lebih sederhana dengan adanya penambahan fitur tanda tangan elektronik pada sistem aplikasi SIMYANDU. Dapat disimpulkan bahwa inovasi SIP MAS HAR sudah berjalan dengan baik berdasarkan atribut inovasi yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati. Namun, masih terdapat indikator yang menjadi masalah terkait kerumitan dimana pada inovasi SIP MAS HAR mengalami kendala terkait jaringan internet yang *error*, permasalahan pada sistem

aplikasi yang terkadang *error* dan ngeblank, sistem tanda tangan elektronik yaitu *barcode* yang terkadang dapat terdeteksi dan tidak dapat terdeteksi oleh sistem aplikasi QR&BarcodeScan, kurangnya kelengkapan persyaratan ataupun terjadi kesalahan, dan keterbatasan SDM pemohon yang tidak menggunakan sistem *online*.

Faktor penghambat inovasi SIP MAS HAR pada DPMPSTSP Kabupaten Pati yaitu bergantung lebih terhadap *high performer*, terbatasnya sarana prasarana seperti komputer dan printer serta kurangnya SDM sehingga pegawai harus merangkap tugas pokok dan fungsi, tidak ada penghargaan atau insentif, anggaran jangka pendek dan perencanaan.

SARAN

Ada beberapa saran untuk mendukung inovasi SIP MAS HAR untuk terus dipertahankan dan berkembang. Atribut inovasi dalam hal kerumitan (*complexity*) pada inovasi SIP MAS HAR yang mengalami kendala, saran yang diberikan penulis yaitu: perlunya menggunakan *teathering* melalui *smartphone* pegawai agar proses IMK dapat sepuluh menit, perlunya melaporkan ke PT Gamatechno untuk memperbaiki sistem yang *error*, perlunya para pemohon untuk meneliti seluruh persyaratan agar sesuai sehingga proses pelayanannya tidak lebih dari sepuluh menit, diperlukan dari pihak DPMPSTSP Kabupaten Pati untuk melakukan sosialisasi yang meluas secara langsung pada masyarakat agar dapat memahami langkah-langkah dalam pendaftaran izin secara *online* dan memanfaatkan teknologi yang dimilikinya, perlu penyederhanaan lagi dalam langkah prosedurnya dimana dalam melakukan pendaftaran *online* harus mengonfirmasi lagi ke kantor DPMPSTSP maka kurang efisien sehingga diperlukan untuk memperbaiki prosedur dengan cara tidak perlu untuk ke kantor dinas dalam artian pemohon yang melakukan perizinan secara *online* dapat memperoleh hasil surat IMK

juga secara elektronik yang dapat dicetak sendiri oleh pemohon yang dapat dikirim melalui email, sehingga tidak memakan waktu dan biaya untuk ke kantor.

Saran untuk faktor penghambat inovasi SIP MAS HAR pada DPMPSTSP Kabupaten Pati, yaitu: menjalin kerjasama dengan pihak ketiga selain PT Gamatechno agar jika terjadi masalah pada sistemnya dapat selesai dengan cepat; diperlukan adanya penambahan satu komputer dan satu printer khusus untuk memproses IMK dan perlunya melakukan perekrutan satu pegawai *outsourcing* di bidang perizinan yang ahli dalam teknologi informasi agar pegawai di bagian *Back Office* tidak kewalahan apabila terdapat permohonan yang masuk banyak, sehingga bisa terselesaikan sesuai dengan SOP yaitu sepuluh menit per izin; erlunya pihak DPMPSTSP Kabupaten Pati memberikan *reward* atau insentif kepada pegawai yang melaksanakan inovasi agar dalam melakukan tupoksinya lebih semangat dan termotivasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi; perlunya mencari anggaran untuk mengganti sistem algoritma tanda tangan elektronik dengan identitas Kepala Dinas yang baru. Selain itu, pihak DPMPSTSP Kabupaten Pati dapat menjalin kerjasama dengan pihak ketiga yang ahli di bidang teknologi informasi dengan budget yang lebih murah dari PT Gamatechno untuk memperbaiki sistem tanda tangan elektronik dengan identitas pejabat yang baru agar proses perizinan sesuai SOP.

DAFTAR PUSTAKA

- LAN. (2017). *Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik*. Pusat Inovasi Pelayanan Publik-LAN.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2020). *Laporan Tahunan 2020* (R. Monoarfa, N. I. Perkasa, & Zilfia (eds.)). Ombudsman Republik Indonesia.
- Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2019). *Strategi Dalam*

- Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Qiara Media Partner.
- Setiadi, H. (2020). *Pedoman Kompetensi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) Provinsi Jawa Tengah Tahun 2020*. Biro Organisasi Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Tengah.
- Setijaningsrum, E. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik*. PT. Medika Aksara Globalindo.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. STIA-LAN Press.
- Wijaya, A. F., & Danar, O. R. (2014). *Manajemen Publik: Teori dan Praktik*. UB Press.
- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66–77.
- Ningrum, K. S., Berthanilla, R., & Sururi, A. (2020). One Stop Service Public Innovation in The Non TPI Class I Immigration Office, Serang City, Indonesia. *Indonesian Journal of Social Science Research*, 1(1), 19–23.
- Prakoso, C. T. (2020). Inovasi Layanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara dalam Perspektif Digital Government. *Jurnal Paradigma*, 9(2), 131–146.
- Pratama, M. Y., & Fanida, E. H. (2016). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Smart Card Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 4(11), 1–9.
- Putri, A. A. (2017). Tipologi Inovasi Layanan Perizinan Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 5(1), 11.
- Putu, N., Rosalina, D., & Narsa, H. (2018). *Inovasi Pelayanan : Telaah Literatur Perbandingan Sektor Privat dan Sektor Publik*. 2, 46–62.
- Ramdani, A. (2018). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Samsat Keliling di Kota Tasikmalaya. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 6(1), 23.
- Salsabila, A. K., & Nawangsari, E. R. (2019). Inovasi Pelayanan simPADU- PMI dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Unit Pelaksana Teknis Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (UPT P2TK) Provinsi Jawa Timur). *Public Administration Journal*, 2(7), 163–178.
- Mitrapost.com. (2021). *PPKM Darurat Dimulai, Akses Masuk Dalam Kota Ditutup 24 Jam Hingga 20 Juli*. Diakses pada 2 Desember 2021. (<https://mitrapost.com.cdn.ampproject.org/v/s/mitrapost.com/2021/07/03/ppkm-darurat-dimulai-akses-masuk-dalam-kota-ditutup-24-jam-hingga-20-juli/>)
- Peraturan Bupati Pati Nomor 45 Tahun 2011 tentang Izin Masuk Kota Bagi Kendaraan Angkutan Barang.