

**ANALISIS ATRIBUT INOVASI SIPANJIMAS  
DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN BANYUMAS**

**Audyla Mutia Kasih, R. Slamet Santoso**

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

Jalan. Prof Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269

Laman : [www.fisip.undip.ac.id](http://www.fisip.undip.ac.id) Email : [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

---

**ABSTRAK**

Kemudahan realisasi perizinan menjadi fokus utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu upaya yang dilakukan adalah penerapan inovasi SIPANJIMAS di bawah kewenangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas. Studi ini bertujuan untuk menganalisis atribut inovasi SIPANJIMAS dan mengidentifikasi faktor pendorong dan penghambat inovasi SIPANJIMAS. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan tipe deskriptif dan menggunakan teknik pemilihan informan yaitu *purposive sampling* dan *snowball sampling* serta menguji keabsahan data melalui triangulasi teknik. Transformasi bentuk layanan yang sebelumnya dilakukan secara tatap muka saat ini dilakukan secara *online* dan dapat diakses mandiri oleh pengguna. Hasil analisis penelitian ini menunjukkan atribut inovasi SIPANJIMAS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas belum memenuhi atribut keuntungan relatif dan kompleksitas. Selanjutnya, inovasi SIPANJIMAS harus memberikan keuntungan baik bagi pengguna dan penyedia layanan, dan meminimalisir kerumitan bagi pengguna, serta dilakukan sosialisasi tatap muka kepada masyarakat untuk meningkatkan kemudahan penyebaran informasi SIPANJIMAS.

Kata Kunci: Atribut Inovasi Rogers, Pelayanan Perizinan, SIPANJIMAS

**ABSTRACT**

*Ease of licensing realization is the main focus in improving the quality of public services. One of the efforts made is the implementation of SIPANJIMAS innovation under the authority of the Banyumas Regency Investment and One-Stop Integrated Service Office. This study aims to analyze the attributes of SIPANJIMAS innovation and identify the driving and inhibiting factors of SIPANJIMAS innovation. The research method used is a qualitative method with a descriptive type and uses informant selection techniques, namely purposive sampling and snowball sampling and tests the validity of data through technical triangulation. The transformation of service forms that were previously carried out face-to-face is now carried out online and can be accessed independently by users. The results of this research analysis show that the innovation attributes of SIPANJIMAS at the Banyumas Regency Investment and One-Stop Integrated Service Office have not fulfilled the attributes of relative advantage and complexity. Furthermore, SIPANJIMAS innovation must provide benefits for both users and service providers, and minimize complexity for users, as well as face-to-face socialization to the community to increase the ease of disseminating SIPANJIMAS information.*

*Keywords: Rogers' Innovation Attributes, Licensing Services, SIPANJIMAS*

## **Pendahuluan**

Dalam menghadapi tuntutan masyarakat yang semakin berkembang pemerintah bersikap profesional dalam pelaksanaan pelayanan publik. Menurut Fajrianti (2021) mengatakan pada umumnya permasalahan dalam layanan administrasi khususnya perizinan adalah belum optimalnya pemanfaatan website yang disediakan oleh pemerintah untuk mengakses layanan online.

Salah satu bentuk inovasi penyelenggaraan pelayanan yang prima adalah pemanfaatan TIK dengan membuat website dan aplikasi layanan (Ardelia & Wahyu Pradana, 2022). Pemerintah Kabupaten Banyumas melalui PERBUP No.54 Tahun 2020 tentang Sistem Penyelenggaraan Pemerintah Melalui Teknologi Elektronik dalam pasal 30 tertera bahwa layanan sistem pemerintah berbasis elektronik mencakup pelayanan administrasi pemerintahan serta pelayanan publik yang diselenggarakan secara elektronik.

SIPANJIMAS hadir menggantikan sistem yang telah digunakan sebelumnya yaitu tatap muka. Sistem tatap muka yang dilakukan sama seperti layanan pada umumnya, masyarakat (pemohon) datang ke kantor DPMPTSP dengan membawa beberapa berkas persyaratan yang

dibutuhkan untuk melakukan layanan perizinan dibantu dengan beberapa petugas.

Masalah perizinan menjadi salah satu aspek pelayanan publik yang harus diperhatikan pelayanannya serta dapat memiliki kendala yang cukup banyak (Widanti, 2022). Tolak ukur dalam pencapaian realisasi perizinan yang dikeluarkan oleh DPMPTSP melalui SIPANJIMAS berdasarkan standar pelayanan yang ditetapkan. Standar pelayanan berkaitan erat dengan pelaksanaan perizinan, digunakan untuk memastikan bahwa proses perizinan berjalan dengan efektif, efisien, dan transparan (Fajarwati Wijaya et al., 2020).

Layanan perizinan menghadapi berbagai masalah yang seringkali muncul, seperti layanan yang tidak memenuhi standar layanan terpadu, proses permintaan surat izin yang berbelit-belit, dan jumlah serta kualitas sumber daya manusia yang tidak memadai. Layanan perizinan menghadapi berbagai masalah yang seringkali muncul, seperti layanan yang tidak memenuhi standar layanan terpadu, proses permintaan surat izin yang berbelit-belit, dan jumlah serta kualitas sumber daya manusia yang tidak memadai (Suhaeman et al., 2022).

Perlu dilakukan penelitian terkait atribut inovasi sehingga dapat menemukan indikasi penyebab inovasi SIPANJIMAS di

DPMPTSP masih mengalami berbagai permasalahan di lapangan. SIPANJIMAS sebagai pembaruan yang sebelumnya masih menggunakan metode secara tatap muka atau manual, dalam penggunaannya terdapat temuan bahwa hasil inovasi yang dilakukan belum berjalan dengan baik. Penelitian ini berfokus pada atribut inovasi perizinan serta faktor pendorong dan penghambat inovasi.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan tipe penelitian deskriptif yang bertujuan untuk untuk mempelajari suatu peristiwa dalam lingkungan secara alami. Pada penelitian ini situs penelitian dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas. Informan penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* memilih informan yang dianggap memiliki pengetahuan paling luas tentang apa yang diharapkan dari situs penelitian dan *snowball sampling* meminta informan untuk menyarankan informan tambahan yang mungkin memiliki pengetahuan atau pengalaman yang relevan. Terdiri dari 10 informan diantaranya staf bidang administrasi DPMPTSP, IT Dinkominfo, dan pengguna SIPANJIMAS. Analisis data menggunakan *triangulasi data* yaitu reduksi

data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

### **Hasil Dan Pembahasan**

Penelitian ini menganalisis bagaimana atribut inovasi SIPANJIMAS yang diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan faktor pendorong serta faktor penghambat dalam penerapan inovasi SIPANJIMAS. Penelitian ini mengadopsi teori Atribut Inovasi Rogers dan teori faktor pendorong Nurcahyanto serta Teori Faktor Penghambat Albury sebagai dasar untuk menganalisis atribut inovasi SIPANJIMAS yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas.

#### **Analisis Atribut SIPANJIMAS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas.**

##### **1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)**

Pada atribut inovasi dalam penerapan inovasi SIPANJIMAS melihat kriteria keuntungan relatif berdasarkan aspek keuntungan secara ekonomi, status sosial, dan kenyamanan serta kepuasan. SIPANJIMAS berfungsi untuk menyediakan layanan perizinan secara online, mulai dari pengajuan, pemantauan status, hingga

penerbitan izin sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti menentukan bahwa Adapun keuntungan relatif SIPANJIMAS dari segi nilai ekonomi yang belum cukup baik, kenyamanan dan kepuasan yang belum didapatkan oleh pengguna. Hingga saat ini belum ada perubahan pandangan pengguna terhadap sistem yang masih cukup sulit untuk dipahami. SIPANJIMAS belum memenuhi atribut keuntungan relatif bagi pengguna dan pelaksana. Menurut Harun et al., (2022) keuntungan relatif ini berkaitan dengan seberapa baik suatu inovasi dibuat atau apakah akan lebih baik apabila digunakan lagi.

Sementara itu, menurut Huseno (2024) aspek kenyamanan dan kepuasan digunakan untuk memahami sejauh mana inovasi tersebut lebih menguntungkan dibandingkan dengan metode yang sudah ada sebelumnya. Anggaran menjadi topik yang sensitif bagi organisasi dalam menyelenggarakan pelayanan, di sisi lain anggaran akan menunjang operasional SIPANJIMAS.

## **2. Kesesuaian (*Compatibility*)**

Menurut Prakoso (2020) kesesuaian memandang bahwa suatu inovasi yang dioperasikan perlu memiliki kesesuaian dengan inovasi atau keadaan pelayanan yang

telah ada sebelumnya. SIPANJIMAS diterapkan sesuai dengan perkembangan era digitalisasi, dengan seluruh aktivitas layanannya bergantung pada teknologi dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang efektif dan efisien.

Banyaknya jenis pelayanan yang diakomodir melalui SIPANJIMAS membuat DPMPTSP terus berupaya untuk tetap menyesuaikan dalam konteks nilai-nilai pada setiap peraturan yang diterapkan oleh masing-masing sektor.

Hasil wawancara dan pengamatan peneliti SIPANJIMAS sudah memiliki kesesuaian yang baik pada aspek pemenuhan kebutuhan dan peraturan maupun nilai dan norma yang berlaku di masyarakat. Menurut Hidayat (2022) inovasi harus memiliki sifat *compatible* dengan inovasi yang digantikannya, artinya tidak serta merta membuang sistem yang digunakan sebelumnya digunakan menjadi bagian dari proses transisi pada sistem yang baru.

## **3. Kompleksitas (*Complexity*)**

Menurut Defrian et al., (2021) melihat sejauh mana sebuah inovasi dianggap relatif sulit untuk dipahami dan digunakan oleh pengguna. Aspek untuk melihat kerumitan adalah hambatan dalam pelaksanaan inovasi dan kerumitan penggunaan.

DPMPTSP Kabupaten Banyumas bersama Dinkominfo Kabupaten Banyumas sebagai inisiator memiliki tanggungjawab penuh terhadap segala hambatan yang terjadi dan dialami oleh pengguna. Beberapa hambatan yang dialami dan diuraikan di atas berkaitan dengan jaringan dan infrastruktur yang digunakan, kendala eror seringkali dijumpai oleh petugas dan pengguna ketika mengakses SIPANJIMAS.

### Informasi *Maintenance* Sipanjimas



Berdasarkan hasil wawancara dan observasi ditemukan beberapa hambatan diantaranya *hacker*, *maintanance*, infrastruktur yang tidak memadai, *ransomware*, dan server yang masih jadul. Kerumitan yang dirasakan oleh pelaksana dan pengguna ketika beradaptasi dengan

SIPANJIMAS karena sistem sebelumnya yang dilakukan secara tatap muka atau *offline*.

Didasari oleh berbagai aspek masih menjadi permasalahan yang secara nyata dirasakan oleh pengguna. SIPANJIMAS sebagai bentuk inovasi belum memenuhi atribut kerumitan dari sistem tatap muka.

Menurut Prakoso (2020) idealitas inovasi selalu dikaitkan dengan unsur kebaruan yang dapat menghadirkan tingkat kompleksitas yang lebih tinggi daripada versi sebelumnya. Kerumitan masih dijumpai dan menjadi permasalahan yang kompleks karena ditemukan kekurangan pada sisi pengembangan aplikasi dan teknis lainnya.

### 4. Uji coba (*Triability*)

Uji coba SIPANJIMAS dilakukan untuk menilai apakah sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang ditinjau melalui ketepatan uji coba publik. Fase uji coba publik dilakukan pada rentang waktu tahun 2015-2018 dikarenakan mengalami beberapa perubahan pada *prototype* yang ada. Uji coba dilakukan pada awalnya untuk menilai apakah terjadi kecocokan dengan kebutuhan dan langsung dipraktikkan oleh para pemangku kebijakan yang terlibat didalamnya.

Hasil pengamatan peneliti dilapangan saat kehadiran SIPANJIMAS tidak semua

jenis pelayanan terakomodir didalamnya, sebagai contoh reklame, PTPD, PTPB. Pada sektor kesehatan layanan perizinan dilakukan secara bertahap hingga saat ini hampir seluruh jenis perizinan sektor kesehatan sudah terkomodasi melalui SIPANJIMAS.

### Uji Coba Sipanjimas



Uji coba dilakukan oleh beberapa pihak yang terlibat diantaranya DPMPTSP Kabupaten Banyumas, Dinas Kesehatan, Dinas Komunikasi dan Informatika, pelaku usaha, dan beberapa Nakes sebagai perwakilan untuk mencoba SIPANJIMAS. Inovasi layanan dicoba untuk digunakan adalah salah satu hal yang penting untuk dilakukan (Prakoso, 2020).

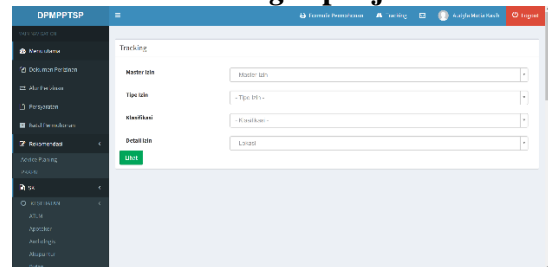
Uji coba dilakukan untuk menjangkau kelompok sasaran sebagai penerima layanan. Fase kemungkinan dicoba dapat dianggap sebagai daya tarik untuk adopsi inovasi dan proses uji coba publik digunakan sebagai upaya mensosialisasikan inovasi yang dibuat oleh penyedia layanan kepada kelompok sasaran pengguna (Putri et al., 2022).

## 5. Kemudahan diamati (*Observability*)

Meninjau SIPANJIMAS melalui partisipasi masyarakat dan kemudahan pada setiap proses pelayanan perizinan. partisipasi masyarakat menjadi aspek yang perlu diperhatikan setelah dilakukan fase uji coba berkenaan dengan apakah inovasi yang dihadirkan oleh penyelenggara pelayanan dapat diterima dengan baik dan menjadi salah satu koridor untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan perizinan.

DPMPTSP Kabupaten Banyumas berupaya untuk dapat membuat layanan yang dapat diajukan dan dapat dipantau secara online dan pengguna mendapatkan kejelasan mengenai kapan dokumen perizinan dapat diterima ditangan pemohon.

### Fitur *tracking* Sipanjimas



Fitur *tracking* menjadi aspek yang paling krusial dalam kemudahan diamati pada sebuah inovasi pelayanan. *Website* menyediakan tampilan yang mudah digunakan dan mudah dipahami oleh penggunanya. Untuk memastikan proses perizinan selesai dengan cepat, petugas harus berpacu pada prosedur atau SOP yang

berlaku sehingga ketepatan waktu dapat terpenuhi dengan maksimal (Vandora, 2024).

Hasil temuan peneliti di lapangan berdasarkan pengamatan menunjukkan bahwa DPMPTSP Kabupaten Banyumas berupaya untuk dapat membuat layanan yang dapat diajukan dan dapat dipantau secara online dan pengguna mendapatkan

### **Faktor Pendorong dan Penghambat Inovasi SIPANJIMAS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas**

Faktor pendorong dan penghambat partisipasi masyarakat adalah berbagai kondisi yang mendorong dan menghambat selama penerapan inovasi.

Berikut merupakan uraian mengenai faktor pendorong dan penghambat penerapan inovasi SIPANJIMAS.

#### **1. Faktor Pendorong**

Faktor pendorong adalah situasi yang memberikan dampak positif bagi penerapan inovasi. Berikut merupakan faktor pendorong penerapan SIPANJIMAS.

##### **A. Kondisi lingkungan yang harmonis**

Komunikasi terus dilakukan di berbagai aspek yang berkaitan dengan kinerja oleh para pemangku kebijakan dengan berbagai pihak yang terlibat di

dalamnya. Kepentingan publik menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Banyumas, dengan demikian petugas di lapangan senantiasa tetap menjaga komunikasinya kepada pihak-pihak lain yang terlibat di dalam proses perizinan walaupun secara sistem dilakukan *online*.

Keadaan sistem pemerintah yang kondusif adalah kunci keberhasilan untuk mencapai pelayanan yang optimal dan membangun kepercayaan antara masyarakat dengan pemerintah (Nurcahyanto et al., 2023). Berdasarkan hasil analisis dan pengamatan bahwa komunikasi yang menjadi kunci utama mendorong menciptakan lingkungan yang harmonis menjadi faktor pendorong karena memiliki dampak yang besar dalam pemberian layanan.

##### **B. Tersedianya sarana dan prasarana**

Pemanfaatan digitalisasi menjadi sebuah realitas yang menguntungkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada sebuah inovasi publik yang menjadi salah satu bentuk hasil perwujudan penerapan *e-government*. Jaringan, server, aplikasi adalah salah satu bentuk sarana dan prasarana yang dimiliki oleh SIPANJIMAS.

Seluruh layanan melalui SIPANJIMAS dilakukan secara online dengan menggunakan *website* yang sudah disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Banyumas. Berbagai fitur dan tampilan menu yang dibutuhkan oleh pengguna dapat diakses dengan gratis, hal tersebut dicantumkan untuk memudahkan apabila pengguna ingin mencari informasi lebih banyak.

### **Sarana dan Prasarana SIPANJIMAS**



DPMPTSP Kabupaten Banyumas menyediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk melaksanakan inovasi pelayanan perizinan SIPANJIMAS yang meliputi printer, monitor, jaringan internet, meja dan kursi petugas, *helpdesk*, serta dokumen persyaratan. Selain itu, Dinkominfo sebagai pihak yang memiliki server dan infrastruktur juga menyediakan sarana dan prasarana seperti perangkat monitor untuk *coding*. Berdasarkan hasil analisis dan observasi sarana dan prasarana kunci utama dalam menunjang pelayanan publik.

C. Keinginan untuk meningkatkan kualitas pelayanan

Menurut Rachmat (2023) keinginan untuk memperbaiki yang sudah ada baik pada seseorang maupun organisasi dapat mendorong terjadinya inovasi. Peran serta fungsi SIPANJIMAS pada peningkatan kualitas pelayanan diukur berdasarkan bagaimana inovasi tersebut dapat mengakomodir kebutuhan publik.

Berdasarkan hasil wawancara bahwa urgensi SIPANJIMAS dalam pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Banyumas berperan sebagai penunjang pelayanan perizinan yang mana sudah memanfaatkan penggunaan teknologi dan mengikuti perkembangan zaman. Dengan adanya program inovasi SIPANJIMAS pada DPMPTSP Kabupaten Banyumas diharapkan mampu memudahkan para pemohon untuk mengurus surat perizinan yang mereka butuhkan, dan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pemohon dengan pelayanan publik yang diberikan.

### **2. Faktor Penghambat**

Faktor pendorong adalah situasi yang memberikan dampak negatif bagi penerapan inovasi. Berikut merupakan faktor pendorong penerapan SIPANJIMAS.



A. Ketergantungan terhadap figur yang memiliki *high performance*.

Pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kabupaten Banyumas sejatinya tidak dapat berdiri sendiri karena membutuhkan kerjasama beberapa pihak untuk menjalankan inovasi tersebut. Sebagai satu-satunya pihak yang memiliki kewenangan penuh atas infrastruktur jaringan dalam menciptakan dan memprogram inovasi Dinkominfo memegang kendali penuh atas keberjalanan SIPANJIMAS hingga saat ini.

Beberapa peristiwa yang telah diuraikan oleh pada atribut inovasi bahwa salah satu kerumitan adalah DPMPTSP tidak memiliki sumber daya yang cukup untuk mengontrol sistem secara mandiri. Mayoritas petugas di sektor publik cenderung hanya mengikuti figur-figur tertentu yang memiliki kinerja tinggi dan stagnansi sehingga kemacetan bekerja akan muncul apabila figur-figur tersebut hilang (Suwarno, 2008).

Hal tersebut berkaitan dengan faktor penghambat SIPANJIMAS yang mana ketika dihadapi kendala jaringan atau *error system* petugas di lapangan tidak memiliki kompetensi untuk melakukan perbaikan secara sistem, sehingga DPMPSTP Kabupaten Banyumas selalu berkoordinasi

dan bergantung dengan Dinkominfo Kabupaten Banyumas.

B. Tekanan dan hambatan prosedur administratif.

Pada faktor tekanan dan hambatan prosedur administratif secara konkritnya bahwa perubahan peraturan menjadi alasan utama dalam proses adaptasi. Petugas beradaptasi terhadap mekanisme dan prosedur yang berlaku saat ini melalui koordinasi dengan pihak-pihak lain yang memiliki tingkat pengetahuan yang lebih tinggi.

Ketika pegawai dihadapi dengan kondisi adanya gejala atau resistensi terhadap perubahan peraturan, maka pegawai harus secara maksimal memberikan dedikasinya atas kondisi yang terjadi (Prasetijowati et al., 2024). Terbatasnya pengembangan sistem karena adanya fenomena yang pernah disampaikan oleh informan sudah tidak adanya *sinkronisasi* dengan pihak penyedia *database* kependudukan juga menjadi salah satu hambatan prosedur administratif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tekanan dan hambatan prosedur administratif menjadi salah satu faktor penghambat dalam penerapan SIPANJIMAS.

C. Budaya *risk aversion*.

Pegawai sudah dibekali manajemen risiko untuk menghadapi tantangan di masa depan, petugas dituntut untuk menghadapi risiko dengan kegagalan yang mungkin terjadi. Segala risiko dan hambatan yang terjadi selama penerapan SIPANJIMAS dapat dihadapi. Risiko selalu berkaitan dengan sistem dan keluhan masyarakat.

Masih dijumpainya kendala dan keluhan masyarakat menjadikan petugas harus lebih menyiapkan diri terhadap kondisi tersebut. Risiko paling sering dirasakan adalah terkait dengan jaringan yang sering eror sehingga berdampak pada proses pelayanan. Dampak dari adanya penerapan inovasi dalam layanan publik khususnya layanan perizinan adalah kebutuhan data yang terlengkapi dan kehadirannya yang mudah diakses, namun di sisi lain dampak yang hadir cenderung memberikan hambatan dalam proses layanan.

Budaya *risk aversion* adalah budaya yang tidak menyukai risiko. Hal ini berkenaan dengan sifat inovasi yang memiliki segala risiko, termasuk risiko kegagalan (Suwarno, 2008). Hingga saat ini DPMPTSP Kabupaten Banyumas memberikan upaya maksimal untuk meminimalisir dampak negatif, dengan tidak menghindari risiko.

D. Tidak mampu mengatasi risiko perubahan.

Seperti halnya sistem yang sulit untuk menjadi fleksibel, inovasi hadir untuk memastikan bahwa sistem tersebut dapat menjadi fleksibel sesuai dengan kebutuhan hidup masyarakat. Seringkali sektor publik dengan mudahnya mengadopsi dan menghadirkan perangkat teknologi yang canggih guna memenuhi kebutuhan pelaksanaan pekerjaannya (Suwarno, 2008).

Sebagai pihak yang memiliki kewenangan atas pengelolaan sistem SIPANJIMAS Dinkominfo memiliki cara dan metode tersendiri untuk menghadapi risiko di masa sekarang dan masa depan, Dinkominfo selalu mendokumentasikan atau dalam arti kata secara administratif jelas dan struktural. Mereka meminta pihak-pihak yang akan mengajukan perubahan pada sistem SIPANJIMAS melalui administrasi agar lebih transparan, ketika ada risiko di masa depan maka pihak Dinkominfo tidak perlu menanggungnya.

Hingga pada saat ini SIPANJIMAS masih berada di tahap pengembangan, artinya masih banyak dan perlu penyesuaian terhadap risiko yang telah terjadi dan akan datang sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor tidak mampu mengatasi tantangan

perubahan menjadi faktor penghambat yang signifikan.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dari kelima atribut tersebut, dapat disimpulkan bahwa inovasi SIPANJIMAS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas belum memenuhi atribut inovasi karena dijumpai berbagai permasalahan. Atribut keuntungan relatif melihat sebagai atribut yang memiliki nilai keuntungan dan keunggulan dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, dan atribut kompleksitas melihat inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan inovasi sebelumnya.

Faktor pendorong ditunjukkan kondisi lingkungan yang harmonis, sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan, dan adanya keinginan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Faktor penghambat ketergantungan terhadap figur yang memiliki *high performance*, tekanan dan hambatan prosedur administratif dan terakhir faktor tidak mampu mengatasi risiko perubahan. Ditemukan adanya faktor baru yang sesuai dengan kondisi di lapangan pada faktor penghambat yaitu tidak adanya penghargaan atau insentif.

### **Saran**

Dalam rangka memenuhi atribut keuntungan relatif inovasi Dinkominfo mengalokasikan anggaran untuk pengembangan SIPANJIMAS, alokasi anggaran tersebut dapat digunakan untuk meningkatkan pemahaman publik terutama pada pengguna usia lanjut melalui sosialisasi khusus dan kampanye sosial sebagai bentuk optimalisasi SIPANJIMAS. Meningkatkan intensitas penyebaran informasi melalui tatap muka secara berkala sehingga pandangan publik terhadap inovasi dapat meningkat.

Dalam rangka memenuhi atribut kompleksitas memperbaharui jaringan infrastruktur untuk meningkatkan keamanan data dan meminimalisir *error system*. Tingkat kerumitan yang cukup tinggi dapat disederhanakan melalui beberapa cara seperti dilakukan penyederhanaan alur registrasi serta fitur yang tidak *user friendly* dapat menghilangkan segmentasi kelompok pengguna SIPANJIMAS sehingga dapat digunakan secara merata oleh siapapun yang mengaksesnya.

Terciptanya kondisi lingkungan yang harmonis dengan meningkatkan intensitas komunikasi diluar rapat dan evaluasi yang dilakukan oleh oleh masing-masing *stakeholders*, pemanfaatan sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan publik

khususnya dengan memaksimalkan penggunaan teknologi sebagai alat untuk mempermudah proses pelayanan. Memotivasi pegawai untuk terus memberikan pelayanan yang berkualitas melalui pelatihan teknis dan sosialisasi sehingga petugas dapat terus memiliki etos kerja yang tinggi.

Meminimalisir faktor penghambat ketergantungan terhadap figur yang memiliki *high performance* maka DPMPTSP memberikan pelatihan *skill* khusus dan membentuk tim khusus yang dikelola oleh DPMPTSP sehingga penanganan terkait masalah jaringan dapat terselesaikan. Mengembalikan fitur yang hilang berkaitan dengan *database* kependudukan dengan bekerjasama dengan Dindukcapil untuk mempermudah proses sinkronisasi. DPMPTSP harus menyediakan ruang *database* apabila terjadi eror maka memiliki *back up data*.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ardelia, L., & Wahyu Pradana, G. (2022). Inovasi Pelayanan E-SIAP (Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. *Jurnal SI Administrasi Negara Universitas Negeri Surabaya, Vol 10 No.* <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/44569>
- Defrian, D., Sururi, A., & Hasanah, B. (2021). *Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Di Kabupaten Pandeglang.* 11(2), 163–174.
- Fajarwati Wijaya, L., Winarti, W., & Suranto, J. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Program E-Retribusi Di Dinas Perdagangan Kota Surakarta. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara),* 8(2), 109–118. <https://doi.org/10.47828/jjanaasian.v8i2.16>
- Fajrianti, S. P. (2021). Aplikasi Simponie sebagai Inovasi Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Kota Tangerang Selatan. *Epistemik: Indonesian Journal of Social and ...,* 2(1), 13–26. <https://journal.epistemikpress.id/index.php/Epistemik/article/view/45%0Ahttps://journal.epistemikpress.id/index.php/Epistemik/article/download/45/36>
- Harun, D. N. A., Rares, J. J., & Mambo, R. (2022). Inovasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Sistem Layanan Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado). *Jurnal Administrasi Publik, Vol. VII(116),* 10–17.
- Hidayat, W. (2022). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live Di Kota Tangerang. *Jurnal Studia Administrasi,* 3(2), 48–57. <https://doi.org/10.47995/jian.v3i2.65>
- Huseno, T. (2024). *Inovasi Pelayanan Publik “ Puber Anak Melania ” pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.* 4, 5599–5617.
- Nurchayanto, H., Safira, E. Y., & Marom, A. (2023). Analisis Atribut Inovasi E-Government Melalui Sapa Mbak Ita Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Semarang.

- 72–96.
- 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.
- Prasetijowati, T., Kurniawan, B. A., & Damayanti, A. N. (2024). INOVASI PELAYANAN AKTA KELAHIRAN MELALUI WEBSITE PLAVON DUKCAPIL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO Inovvation of Birth Certificate Services Through the Plavon Dukcapil Website at The Service of Population and Civil Registration. *JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies)*, 8(1), 1–12.
- Putri, Y. A., Putera, R. E., & Rahayu, W. K. (2022). Inovasi Pelayanan Informasi melalui Aplikasi Sentuh Tanahku pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara. *Journal of Social and Policy Issues*, 2, 86–94. <https://doi.org/10.58835/jspi.v2i2.45>
- Rachmat, I., Rostyaningsih, D., & Lestari, H. (2023). *Inovasi Pelayanan KIA Secara Online Melalui Aplikasi SID'nOK Di Dispendukcapil Kota Semarang*. 3(2), 6.
- Suhaeman, I., Haerana, H., & Riskasari, R. (2022). Inovasi Pelayanan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai. *Jurnal Administrasi Publik*, 13(1), 92–102. <https://doi.org/10.31506/jap.v13i1.15395>
- Suwarno, Y. (2008a). *Inovasi di Sektor Publik*.
- Suwarno, Y. (2008b). Inovasi Di Sektor Publik. *STIA-LAN Press, October 2008*, 22.
- Vandora, A. A. P. (2024). *PENERAPAN WEBSITE SIPANJIMAS OLEH DINAS PENANAMAN MODAL DAM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU ( DPMPSTP ) UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI*.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85. <https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.11>