

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK: PENERAPAN SISTEM INFORMASI
MANAJEMEN PERIZINAN ONLINE DI KABUPATEN LEBAK****¹ Nikki Prafitri**¹Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa¹nikki@untirta.ac.id

ABSTRACT

Public service innovation is a form of public service effort to respond and be more adaptive to the needs of the community. Technology-based public service innovation is applied to create efficiency and effectiveness in public services. The Lebak Regency Government provides innovative online-based licensing services through SIMPONIE which is managed by the Investment Office and One-Stop Integrated Services of Lebak Regency. This study aims to determine the innovation of online-based public services through SIMPONIE in Lebak Regency. The research method used in this study is a causative research method. The results showed that public service innovation through SIMPONIE in Lebak Regency has been running well. This is characterized by the ease of service felt by users, adaptation to the use of SIMPONIE supported by good officer skills and responses, continuous socialization, simple procedures, evaluation from the community for improvement, increased retribution although still fluctuating and the way SIMPONIE works is transparent and can always be monitored. The effectiveness of public service innovation in the field of licensing can be created if there is effective socialization, readiness of service provider apparatus resources, adequate facilities and infrastructure and aspects of supervision through community participation as an evaluation function.

Keywords; Public Service Innovation; Licensing; SYMPONIE

A. PENDAHULUAN

Inovasi pelayanan publik merupakan bagian yang tak terpisahkan dalam upaya peningkatan pelayanan publik yang prima. Menurut Rohayatin, et.al (2017) salah satu faktor tidak optimalnya kualitas pelayanan publik dalam birokrasi pemerintahan selain dari kualitas sumber daya manusia aparatur, juga disebabkan oleh masih belum optimalnya inovasi dan teknologi informasi yang digunakan. Pentingnya agilitas dalam menghadapi era disrupsi yang ditandai dengan perubahan yang sangata cepat dan mendasar pada berbagai aspek kehidupan organisasi dimana organisasi memiliki resiliensi tinggi terhadap tantangan dan kemampuan beradaptasi

secara cepat terhadap perubahan (Sambamurthy, et.al (2003); Overby, et. al (2006); Sull (2009); Tallon & Pinsonneault (2011).

Inovasi melalui optimalisasi penggunaan teknologi dalam pelayanan publik menjadi faktor penting untuk meningkatkan kualitas layanan publik di berbagai bidang termasuk pelayanan perizinan. Sebagaimana riset terdahulu yang dilakukan oleh Agustin, et.al (2021) bahwa efektivitas penerimaan Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sudah sangat efektif seiring dengan upaya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ngawi meningkatkan program Online Single Submission (OSS) yang lebih gencar, sehingga pelayanan perizinan semakin mudah.

Inovasi pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi juga dilakukan guna menghindari terjadinya antrian dan maladministrasi yang sangat mungkin terjadi demi mendapatkan pelayanan yang cepat. Data dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Banten hingga 2022 terdapat 527 keluhan pelayanan publik dari berbagai kanal pengaduan. Dari 527 keluhan tersebut, setelah melalui verifikasi formil dan materil sebanyak 100 laporan, sebanyak 61% diantaranya disimpulkan telah terjadi maladministrasi dengan substansi laporan terdiri dari 28% urusan pertanahan/agraria, 12% urusan pendidikan, 9% layanan hak sipil dan politik, 6% ketenagakerjaan, 6% administrasi kependudukan dan sisanya berhubungan dengan urusan layanan desa, kepegawaian, kepolisian, perumahan dan permukiman, pajak, air, perizinan, jaminan sosial, kesehatan, lingkungan hidup, perbankan, kedaruratan, kesejahteraan sosial, koperasi, pengadaan dan perdagangan.

Kabupaten Lebak sebagai salah satu kabupaten di Provinsi Banten juga tengah gencar berupaya melakukan inovasi pelayanan publik berbasis online. Hal ini sesuai amanah dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Lebak 2019-2024 yang ingin meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagai salah satu prioritas pembangunan daerah. Kabupaten Lebak melalui DPMPTSP fokus untuk mengembangkan pelayanan perizinan berbasis online dengan memanfaatkan teknologi terkini. Salah satu program yang sudah berjalan adalah aplikasi SIMPONIE yaitu sistem informasi manajemen perizinan online. SIMPONIE merupakan program aplikasi yang diperuntukkan untuk pengajuan perizinan online berbasis web melalui Online Single Submission (OSS) dan sudah dirilis sejak tahun 2017 oleh Pemerintah Kabupaten Lebak.

Tujuan utama dari inovasi pelayanan perizinan melalui SIMPONIE ini adalah untuk mempermudah akses pelayanan perizinan bagi masyarakat Kabupaten Lebak, menghindari adanya praktik pungutan liar dan mengikutsertakan masyarakat mengawasi jalannya perizinan karena prosesnya lebih transparan dan mudah dipantau secara langsung melalui aplikasi. Namun demikian dalam implementasinya masih ditemui kendala yakni pelayanan ini belum secara maksimal bisa dinikmati oleh masyarakat di semua wilayah Kabupaten Lebak. Hal ini karena ada beberapa wilayah yang tidak mendapatkan signal kuat untuk mengakses sistem secara online. Penerapan sistem perizinan online ini terkendala pada terbatasnya signal operator di Kabupaten Lebak. Dengan demikian, riset ini akan terfokus pada inovasi pelayanan perizinan melalui aplikasi SIMPONIE yang diimplementasikan oleh DPMPTSP Kabupaten Lebak.

B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan metode yang dilakukan melalui wawancara terbuka secara mendalam didukung dengan data tekstual dan gambar (Creswell, 2014). Metode penelitian kualitatif dilakukan dengan tujuan untuk melakukan analisis deskriptif terhadap data dan hasil pengamatan penelitian untuk mendeskripsikan inovasi pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Lebak. Penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lebak Provinsi Banten. Adapun teknik pengumpulan data dilakukan dengan 3 teknik meliputi wawancara terbuka, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data model analisis interaktif yang terdiri dari proses *data collecting*, *data condensation*, *data display*, dan *verifying/conclusion* (Miles, et.al, 2014).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat umum (Batinggi, 1992). Tujuan dari peningkatan kualitas pelayanan publik adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dimana konsep ini sangat erat dengan pelayanan prima. Menurut Rahmayanty (2010: 17) konsep pelayanan prima adalah:

1. Pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan
2. Pelayanan yang memiliki *quality nice*

3. Pelayanan dengan menerapkan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, konsisten dan handal
4. Pelayanan yang memenuhi *practical needs* dan *emotional needs* pelanggan.

Melihat penjelasan Rahmayanty tentang pelayanan prima pada point nomor 3 terutama membahas tentang sisi *agile* dan adaptabilitas standar pelayanan yang harus selalu menyesuaikan dengan perkembangan kebutuhan pelanggan merupakan refleksi dari inovasi pelayanan publik. Adapun Inovasi menurut Rogers (dalam Agustina & Sadad, 2017) merupakan sebuah ide, praktik atau objek yang dirasakan. Inovasi identik dengan pengembangan yang dilakukan oleh bidang bisnis, namun demikian inovasi dapat dilakukan untuk mengembangkan keunggulan kompetitif organisasi. Inovasi merupakan introduksi hal baru untuk memberikan nilai tambah pengguna (Mirnasari, 2013; Sebastian, 2019). Inovasi menurut Rogers (dalam Suwarno, 2008) terdiri dari aspek *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *triability* dan *observability*.

1. *Relative Advantage*

Relative advantage menurut Rogers (dalam Suwarno, 2008) yakni sebuah inovasi perlu memberikan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya yang membedakannya dengan yang lain. Inovasi pelayanan perizinan yang dilakukan oleh DPMPTSP melalui SIMPONIE mampu melayani 100 jenis pelayanan perizininan secara online. Menurut pengguna layanan perizinan, persyaratan pelayanan perizinan dapat diakses dengan mudah oleh pengguna layanan. Pelayanan perizinan secara online melalui SIMPONIE juga dirasa memangkas waktu antri dan sangat efisien bagi mereka yang kesulitan memiliki waktu untuk antri. Berdasarkan data dari DPMPTSP Kabupaten Lebak jenis perizinan yang dilayani melalui SIMPONIE adalah:

- a. Pengurusan Izin Baru
- b. Perpanjangan Perizinan

Pengguna layanan juga tidak perlu memberikan biaya apapun selama proses pengurusan perizinan. Para investor pengguna pelayanan surat izin online tidak perlu data ke kantor DPMPTSP, karena surat izin yang telah di proses dan disetujui akan dikirimkan ke alamat pemohon. Jika sebelumnya para pengguna layanan harus menyiapkan dokumen dalam bentuk hardfile dan sekarang semenjak SIMPONIE diluncurkan, para pengguna layanan hanya perlu

mengupload berkas ke dalam akun SIMPONIE secara online. Proses perizinan yang sangat cepat dan mudah dengan inovasi ini tentunya akan meningkatkan iklim investasi di Kabupaten Lebak. Menurut pihak DPMPTSP Kabupaten Lebak, setiap bulannya bisa 200 permohonan perizinan yang diproses dan diselesaikan oleh dinas melalui SIMPONIE ini. Saat diluncurkan tahun 2017, pelayanan perizinan melalui SIMPONIE melayani 10 jenis pelayanan perizinan meliputi:

- a. Izin Usaha Perdagangan (IUP)
- b. Tanda Daftar Gudang (TDG)
- c. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
- d. Izin Usaha Pusat Perbelanjaan
- e. Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)
- f. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)
- g. Izin Usaha Industri (IUI)
- h. Surat Izin Tempat Usaha (SITU)
- i. Surat Izin Praktik Bidan (SIPB)
- j. Surat Izin Praktik Dokter Umum (SIPDU)

Seiring dengan pengembangan pelayanan perizinan SIMPONIE, akhirnya hingga tahun 2023, DPMPTSP Kabupaten Lebak memperluas jangkauan jenis pelayanan perizinan yang bisa diproses melalui SIMPONIE. Dari yang hanya 10 jenis perizinan menjadi 100 jenis perizinan. Sebagai bentuk pengawasan dari sisi pengguna layanan, DPMPTSP Kabupaten Lebak juga menyisipkan form survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan online DPMPTSP yang bisa diakses pada website SIMPONIE. Menurut Qodariah et.al (2020) pelayanan IMB di Kabupaten Lebak dapat efektif salah satunya dengan terus meningkatkan selalu kinerja pegawai DPMPTSP, gencar melakukan sosialisasi dan sarana serta prasarana.

Berbagai fitur baru dan pengembangan pelayanan perizinan ini menandakan bahwa DPMPTSP memiliki kesiapan yang baik untuk mencapai tujuan dari pelayanan perizinan yang cepat. Hal ini dibuktikan juga berdasarkan dokumen Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Lebak tahun 2022, masyarakat memberikan indeks sebesar 84,26 bagi kualitas pelayanan online yang disediakan DPMPTSP Kabupaten Lebak yang artinya kualitas pelayanan online bermutu baik.

2. *Compatibility*

Menurut Rogers (dalam Suwarno, 2008) *compatibility* atau kesesuaian yakni inovasi mempunyai sifat menyesuaikan dengan inovasi yang digantikan sebelumnya. Sebab inovasi lama merupakan bagian dari proses transisi ke inovasi baru. Proses penyesuaian ini adalah menggantikan proses pelayanan secara langsung menjadi proses layanan online. Permasalahan penyesuaian ini terletak pada sosialisasi dan ketersediaan sarana dan prasarana memadai dalam implementasi SIMPONIE. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, DPMPTSP Kabupaten Lebak telah melakukan sosialisasi melalui berbagai media online termasuk bekerjasama dengan PATEN Kecamatan.

Tujuan dari sosialisasi adalah memperluas informasi mengenai pelayanan perizinan online yang bisa dilakukan melalui SIMPONIE. Saat launching 2017, pihak DPMPTSP Kabupaten Lebak mengakui adanya kendala pemerataan jaringan, sehingga beberapa wilayah masih sulit menjangkau pelayanan online ini. Namun, pihak DPMPTSP terus berupaya meningkatkan kapasitas perluasan signal agar bisa dijangkau secara menyeluruh. Upaya ini bisa dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1. Perkembangan Jumlah Izin Masuk melalui SIMPONIE Tahun 2018 & 2022

No.	Kecamatan	Jumlah izin masuk (%)	
		2018	2022
1.	Banjarsari	99,9	100
2.	Bayah	100	99,8
3.	Bojongmanik	100	100
4.	Cibadak	100	99,9
5.	Cibeber	99,6	99,8
6.	Cigembong	0	100
7.	Cihara	100	100
8.	Cijaku	99,9	100
9.	Cikurur	99,9	100
10.	Cileles	100	100
11.	Cilograng	100	99,9
12.	Cimarga	100	100
13.	Cipanas	99,9	100
14.	Cirinten	100	99,9
15.	Curugbitung	100	100
16.	Gunung Kencana	100	100
17.	Kalanganyar	100	100
18.	Lebakgedong	99,9	100
19.	Leuwidamar	99,9	99,9
20.	Maja	99,8	99,8
21.	Malingping	100	100
22.	Muncang	100	99,4
23.	Panggarangan	100	99,9
24.	Rangkasbitung	100	100
25.	Sajira	99,9	100
26.	Sobang	99,9	100

27.	Wanasalam	100	99,9
28.	Warunggunung	100	100

Sumber: SIMPONIE DPMPTSP Kabupaten Lebak (diolah)

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata masyarakat berbagai wilayah kecamatan di Kabupaten Lebak sudah memanfaatkan pelayanan izin online melalui SIMPONIE. Adapun persentase di atas adalah akumulasi jumlah pelayanan perizinan yang masuk pada sistem SIMPONIE per tahunnya. Pada data di atas juga dapat dilihat bahwa pada tahun 2018 pasca launching SIMPONIE, masih ada kecamatan yang belum memanfaatkan pelayanan ini karena kendala signal yakni wilayah Kecamatan Cigembong. Namun demikian seiring komitmen DPMPTSP untuk berupaya meningkatkan kapasitas signal agar pelayanan secara merata bisa dilakukan, maka pada tahun 2022 jumlah surat izin masuk dari Kecamatan Cigembong mengalami peningkatan yang signifikan. Meski demikian, jumlah izin masuk per bulan dari setiap kecamatan masih menunjukkan jumlah yang berbeda.

Proses penyesuaian inovasi pelayanan perizinan ini tentu sangat bergantung dengan komitmen pemerintah dan peningkatan sarana dan prasarana. Selain itu, kapasitas sumber daya manusia baik dari segi petugas penyedia layanan dan masyarakat pengguna juga menjadi faktor penentu proses penyesuaian berjalan cukup baik.

Tabel 2. IKM Kabupaten Lebak Terhadap DPMPTSP Tahun 2022

No.	Indikator IKM	Indeks
1.	Keterampilan Petugas	84,74
2.	Kemampuan Komunikasi dan Informasi	84,89
3.	Responsivitas Petugas	84,69
4.	Pengalaman Petugas	84,41

Sumber: BAPPEDA Kabupaten Lebak

Data di atas menunjukkan bahwa pengguna layanan memberikan indeks penilaian pada indikator keterampilan petugas, kemampuan komunikasi dan informasi, responsivitas petugas dan pengalaman petugas dengan indeks rata-rata di atas 84 dengan mutu layanan B atau baik. Artinya pengembangan inovasi pelayanan perizinan melalui SIMPONIE ini didukung dengan adanya sumber daya aparatur yang mumpuni dan memiliki kapasitas pengelolaan sistem pelayanan online. Namun menurut Suhaeman et.al (2022), selain sarana prasarana, hambatan inovasi adalah pengetahuan teknologi dan akses internet masyarakat. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pengetahuan masyarakat

terkait SIMPONIE ini harus terus ditingkatkan, karena masih ada yang belum mengetahui informasi serta penggunaan inovasi ini karena luasnya wilayah jangkauan Kabupaten Lebak. Selain itu, pemerintah juga perlu meningkatkan kapasitas internet diberbagai wilayah agar layanan dapat mendukung pemerataan penggunaan layanan SIMPONIE.

3. *Complexity*

Complexity berkaitan dengan prosedur yang relatif mudah atau tidak menemui kerumitan. *Complexity* menurut Rogers (dalam Suwarno, 2008) yakni inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang bisa jadi lebih tinggi dibandingkan dengan sebelumnya, namun tidak menjadi masalah penting. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan perizinan melalui SIMPONIE bagi pengguna dinilai tidak rumit. Perbedaannya adalah terletak pada pembiasaan dalam kelengkapan berkas pengurusan perizinan. Informan menyatakan bahwa prosedur pelayanan perizinan cukup mengupload berkas yang dibutuhkan sesuai dengan kebutuhan data yang tertera pada laman SIMPONIE. Cara ini dinilai sangat efisien dan efektif.

Menurut Sari, et.al (2013) Inovasi pelayanan perizinan harus konsisten ditandai dengan adanya prosedur yang lebih sederhana, kepastian waktu, kepastian biaya, empati dan kedisiplinan dari aparatur. Hasil temuan lapangan tersebut juga didukung dengan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Lebak terhadap pelayanan DPMPTSP Kabupaten Lebak. Rata-rata masyarakat memberikan penilaian baik bagi prosedur dan kemudahan yang dirasakan selama mendapatkan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Lebak. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. IKM Kabupaten Lebak Terhadap DPMPTSP Tahun 2022

No.	Indikator IKM	Indeks
1.	Kemudahan persyaratan	84,26
2.	Kemudahan Prosedur	83,26
3.	Pelayanan Penuh Waktu	84,25
4.	Kewajaran Waktu tunggu pelayanan	82,60
5.	Bebas Pungli	86,38
6.	Produk sesuai harapan	84,73
7.	Respon pengaduan sesuai harapan	81,65

Sumber: BAPPEDA Kabupaten Lebak

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa IKM Kabupaten Lebak terhadap pelayanan perizinan oleh DPMPTSP Kabupaten Lebak pada indikator

kemudahan persyaratam, kemudahan prosedur, pelayanan penuh waktu, kewajaran waktu tunggu pelayanan, bebas pungli, produk sesuai harapan dan respon pengaduan sesuai harapan rata-rata mendapatkan indeks di atas 80 yang berarti memiliki mutu layanan dengan predikat baik dan di atas rerata. Tahap penggunaan SIMPONIE dilakukan dengan:

1. Register akun SIMPONIE
2. Daftar Permohonan Perizinan Sesuai SOP
3. Izin akan diproses

Aspek *Complexity* berkaitan dengan prosedur pelayanan dirasa pengguna memberikan kemudahan serta lebih efisien dan efektif. Jika terdapat kerumitan atau hal yang ingin ditanyakan, SIMPONIE juga menyediakan fitur layanan live chat yang digunakan petugas untuk merespon kebingungan yang dihadapi oleh pengguna layanan. Selain itu, fitur survey kepuasan masyarakat terhadap penggunaan SIMPONIE juga menjadi salah satu fitur sekaligus alat evaluasi bagi pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis online.

4. *Triability*

Menurut Rogers (dalam Suwarno, 2008) *triability* yakni penerimaan inovasi dimana inovasi telah diuji dan terbukti memberikan keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi lama, sehingga setiap orang memiliki kesempatan yang sama untuk memuji kualitas inovasi tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari sisi pengguna pelayanan, SIMPONIE memberikan kemudahan pelayanan perizinan, mencegah adanya pungli dan paling terpenting adalah memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk melakukan simulasi perhitungan terhadap retribusi. Dengan demikian, masyarakat bisa menyiapkan dana yang dibutuhkan untuk retribusi tersebut.

Menurut Burhanudin et.al (2012) pelayanan terpadu seperti perizinan seharusnya memberikan dampak positif bagi peningkatan Pendapatan Asli Daerah, sehingga aparaturnya harus selalu meningkatkan keahliannya agar sumber-sumber penerimaan dari perizinan bisa lebih maksimal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semenjak adanya pelayanan perizinan berbasis online dengan memanfaatkan teknologi, pihak DPMPTSP Kabupaten Lebak mengaku hal ini mampu menggaet para investor agar menanamkan modalnya di Kabupaten Lebak. Data dari DPMPTSP Kabupaten Lebak pada tahun 2018 semenjak dilakukan launching SIMPONIE, retribusi perizinan Kabupaten Lebak

mengalami peningkatan melampaui target yakni 2,8 miliar rupiah dari semula target pencapaian sebesar 2,5 miliar rupiah. Retribusi perizinan ini didominasi dari Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Dengan demikian, retribusi perizinan ini akan memberikan sumbangsih bagi peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Lebak. Namun kenaikan retribusi ini masih fluktuatif setiap tahunnya, sehingga masih perlu peningkatan dan upaya dari pihak DPMPTSP Kabupaten Lebak.

5. *Observability*

Observability menurut Rogers (dalam Suwarno, 2008) yakni sebuah inovasi harus mampu diamati cara kerja dan cara inovasi tersebut menghasilkan sesuatu. Berkaitan dengan *observability*, hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pengurusan izin dilakukan secara transparan. Menurut Kartika (2022) inovasi perizinan di Kabupaten lebak memerlukan kesiapan terutama kesiapan regulasi, sumber daya manusia serta sarana dan prasarana. Perkembangan proses pelayanan perizinan dapat dilihat pada laman SIMPONIE. Terdapat grafik yang memperlihatkan jumlah pelayanan perizinan yang masuk dan prosesnya sebagaimana dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 1. Perkembangan Proses Pelayanan Perizinan SIMPONIE

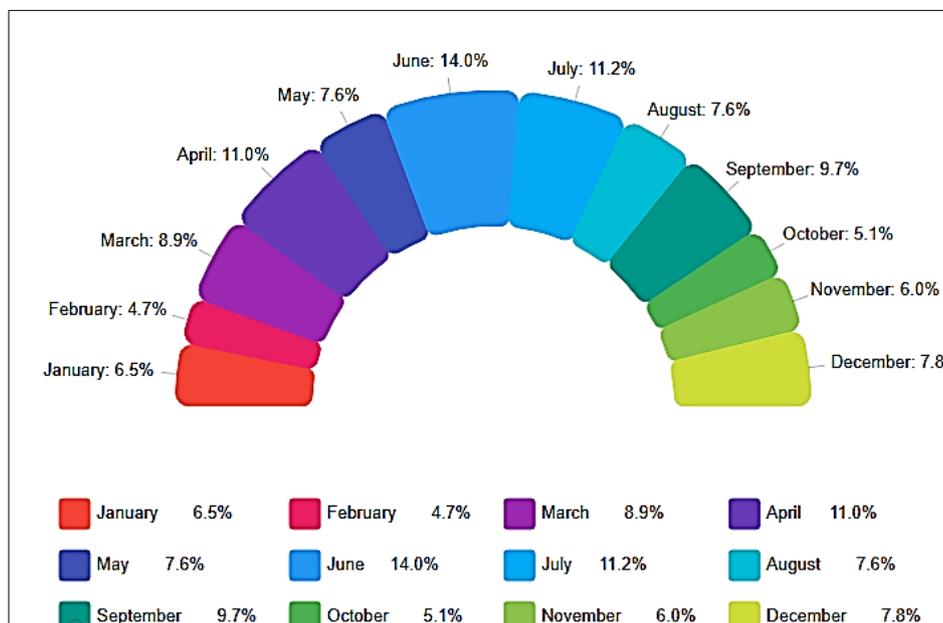


Sumber: <https://simponie2.lebakkab.go.id/>

Gambar di atas menunjukkan bahwa terdapat 20 berkas masuk yang dan dari 20 berkas masuk yang telah diverifikasi, 1 diantaranya sudah mendapatkan persetujuan izin dan 8 lainnya sudah mendapatkan tanda tangan kepala dinas. Data ini selalu diperbaharui setiap hari dengan waktu pelayanan setiap senin-jumat pukul 08.00 s/d 16.00 WIB. Selain itu, menurut pengguna, status proses pelayanan perizinan ini juga dapat selalu dipantau dalam akun pemohon izin

melalui SIMPONIE. Untuk menghindari adanya SK palsu, SIMPONIE juga menyediakan fitur cek keaslian SK.

Gambar 2. Jumlah Permohonan Perizinan Masuk Per Tahun 2022



Sumber: <https://simponie2.lebakkab.go.id/>

Perkembangan jumlah permohonan izin masuk juga selalu ditampilkan pada SIMPONIE, tujuannya selain dalam rangka transparansi juga sebagai bahan evaluasi bagi dinas untuk melihat perkembangan investasi di Kabupaten Lebak, meskipun dominasi surat izin masuk rata-rata adalah IMB. Sistem *Online Single Submission* juga memastikan bahwa proses pelayanan perizinan terintegrasi, aman dan transparan. Temuan ini menandakan bahwa sumber daya aparatur memiliki kesiapan yang cukup baik, namun perlu ditingkatkan beriringan dengan peningkatan kapasitas internet dan sarana dan prasarana.

D. SIMPULAN

Inovasi pelayanan publik melalui SIMPONIE yang dilakukan oleh DPMPSTSP Kabupaten Lebak sudah berjalan dengan baik. Pada aspek *relative advantage*, SIMPONIE memberikan kemudahan dan kepuasan layanan bagi para investor dikarenakan pemerintah memiliki kesiapan dan komitmen yang baik dalam pengembangan sistem. Pada aspek *compatibility*, penggunaan SIMPONIE memberikan kepuasan bagi pengguna layanan. Hal ini didukung dengan adanya peningkatan keterampilan dan kemampuan dari sumber daya manusia penyedia

layanan, sehingga SIMPONIE dapat diterapkan dengan baik. Petugas juga dresponsif dalam menjawab kebingungan dari para pengguna selama penggunaan SIMPONIE. Sosialisasi terus dilakukan melalui kerjasama juga dengan PATEN Kecamatan dan pemanfaatan media sosial. Namun demikian, perlu ada peningkatan pengetahuan masyarakat akan SIMPONIE, karena masih banyak pengusaha/investor yang belum mengetahui aplikasi dan penggunaan SIMPONIE.

Pada aspek *complexity*, SIMPONIE mampu memangkas prosedur yang rumit menjadi lebih sederhana dan mengubah pola pelayanan secara langsung di kantor menjadi secara online, sehingga lebih efisien. SIMPONIE juga menyediakan fitur evaluasi seperti survey kepuasan terhadap penggunaan SIMPONIE dan live chat apabila pengguna layanan menemui kendala dalam menjalankan SIMPONIE. Pada aspek *triability*, respon masyarakat pada SIMPONIE cukup baik ditandai dengan tersebarnya pengguna layanan di berbagai wilayah kecamatan Kabupaten Lebak. Terdapat peningkatan retribusi perizinan meskipun masih fluktuatif pada setiap tahunnya, sehingga perlu ditingkatkan kembali. Pada aspek *observability*, cara kerja dan status pelayanan perizinan bisa dengan mudah dilihat oleh pengguna layanan pada akun SIMPONIE termasuk upaya pengecekan keaslian SK untuk menghindari penipuan. Dengan demikian, inovasi pelayanan publik bidang perizinan akan bisa berjalan efektif, apabila terdapat sosialisasi yang efektif, kesiapan sumber daya aparatur penyedia layanan, sarana dan prasarana yang memadai dan aspek pengawasan melalui partisipasi masyarakat sebagai fungsi evaluasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, Anindya, et.al. (2021). Analisis Efektivitas penerimaan Retribusi Izin mendirikan Bangunan (IMB) Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Ngawi Tahun 2016-202. Prosiding Seminar Inovasi Manajemen, Bisnis dan Akuntansi (SIMBA) Vol. 3 (pp. 2-20)
- Agustia, Indri & Sadad, A. (2017). Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik (E-Billing) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. Jurnal Jom Fisip, 4 (2), 1-15.

- Batinggi, Ahmad. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka Press.
- Burhanudin, et.al. (2012). Kontribusi Pelayanan terpadu Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Palopo. *Jurnal Equilibrium*, 2(1), 105-111.
- Creswell, John W. (2014). *Pendekatan Metode Penelitian Kualitatif, Kauntitatif dan Campuran (Edisi Keempat dalam Bahasa Indonesia)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kartika, Rey Septianis. (2022). Kesiapan Pemerintah Daerah Dalam Melakukan Replikasi Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Di Kabupaten Lebak Dan Kabupaten Musi Rawas. *Jurnal Pembangunan Wilayah dan Kota*, 18 (2), 164-177.
- Miles, Matthew B, et.al. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Book 3 rd Edition*. Thousand Oaks, CA : Sage Publication.
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya Bungurasih. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 71–84.
- Qodariah, Ailia Lailatul et.al. (2020). Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Kabupaten Lebak. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (AsIAN)*, 8 (2), 153-161
- Overby, E., Bharadwaj, A. & Sambamurthy, V. 2006. Enterprise agility and the enabling role of information technology. *European Journal of Information Systems*, 15 (2), 120-131
- Sari, Dewi Puspita, et.al. (2013) Inovasi Pelayanan Perizinan dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Makassar. *Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6 (2), 101-110.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rohayatin, Titin, et.al. (2017). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabu*, 1 (1), 22-36.
- Sambamurthy, V. Bharadwaj, Anandhi. Grover, Varun. (2003). *Shaping Agility Through Digital Options: Reconceptualizing the Role of Information Technology in Contemporary Firms*. *MIS Quarterly*. 27(2), 237-263, June 2003. DOI: 10.2307/30036530. <https://www.researchgate.net/publication/220259906>.
- Sebastian, A. (2019). Inovasi Pelayanan Sim Booking Di Satlantas Polres Kudus. *Dialogue : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(2), 1–13.

- Suhaeman, Indra, et.al. (2022) Inovasi Pelayanan Berbasis Online di Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjay. *Jurnal Administrasi Publik*, 3 (1), 92-102
- Sull, D. (2009). *How To Thrive In Turbulent Markets*. Harvard Business Review, Vol 87 No. 2, pp. 78-88.
- Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press
- Tallon, PP. & Pinsonneault, A. (2011). *Competing perspectives on the link between strategic information technology alignment & organizational agility: Insights from a mediation model*. *MIS Quarterly*, Vol. 35 No. 2, pp: 463-486