

MODEL PENGEMBANGAN INOVASI PELAYANAN PERIZINAN SIMPATIK JABAR (SISTEM INFORMASI PELAYANAN PERIZINAN UNTUK PUBLIK JAWA BARAT)
Innovation Model of Licensing Service SIMPATIK JABAR (Licensing Service Information System for the People of West Java)

Nurhakim Ramdani Fauzian

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi LAN Bandung
nurhakim.praja@gmail.com

**INFORMASI
ARTIKEL**

Article history:

Dikirim:

28-10-2020

Revisi Pertama:

26-04-2021

Diterima:

16-06-2021

Kata Kunci:

Model, Inovasi,
Pelayanan Publik,
Pelayanan Terpadu Satu
Pintu

Keywords:

*Model, Innovation, Public
Service, One Stop Service*

ABSTRAK

Penelitian ini mendeskripsikan Model Pengembangan Inovasi SIMPATIK JABAR (Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Untuk Publik Jawa Barat) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat. Penelitian ini dilaksanakan atas dasar temuan bahwa Pelaksanaan Inovasi SIMPATIK JABAR belum optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, hal tersebut dilihat dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat yang rendah khususnya dalam aspek waktu penyelesaian izin yang lambat. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis penerapan Inovasi SIMPATIK JABAR sehingga diperoleh model yang ideal untuk pengembangan SIMPATIK JABAR. Data diperoleh melalui studi dokumentasi, observasi dan wawancara dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil analisis dirumuskan menjadi sebuah pengembangan inovasi menggunakan pendekatan *Innovation Development Process* dari USAID. Berdasarkan hasil analisis diperoleh gagasan untuk model pengembangan inovasi SIMPATIK JABAR dengan menyajikan hal baru dalam tata kelola SDM Tim Teknis PTSP, yaitu melakukan rekrutmen Tenaga Ahli/Akademisi untuk menjadi anggota Tim Teknis sehingga dapat berkolaborasi dengan ASN Pemerintah Provinsi Jawa Barat yang ditugaskan dalam merumuskan pertimbangan teknis perizinan. Diharapkan kehadiran tenaga ahli dapat membantu penyelesaian saran-saran teknis lebih cepat, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat.

Abstract

The research describes the licensing service innovation model called SIMPATIK JABAR at the Investment and One Stop Service Office of West Java Province. The research was based on the finding that the implementation of SIMPATIK JABAR innovation did not contribute much in elevating the quality of public services. This can be seen from the unsatisfactory Public Satisfaction Index over the public service delivery, especially due to sluggish licensing service completion. The research employed a qualitative method. The data were obtained through document reviews, observations, and interviews. Referring to the analysis results, a form of innovation development was formulated by using the approach of USAID Innovation Development Process. Based on the research findings, it is recommended that the

implementation of the SIMPATIK JABAR innovation model introduce an improvement in the form of the human resource management. This can be done by recruiting experts/academicians to become members of the Technical Team. The experts/academicians then collaborate with the civil servants to formulate the licensing technical considerations. It is expected that the involvement of experts/academicians can help resolve technical recommendations more quickly, so that it can improve the quality of public services at the Investment and One Stop Service Office of West Java Province.

A. PENDAHULUAN

Perkembangan penanaman modal di Jawa Barat dilihat dari posisi perkembangan nasional pada tahun 2017 menunjukkan kondisi yang positif. Dalam tiga tahun terakhir nilai investasi PMA/ PMDN Jawa Barat memiliki tren kenaikan, tahun 2015 sebesar 121,51 Triliun, tahun 2016 sebesar 143.04 Triliun dan tahun 2017 sebesar 162.72 Triliun (Data DPMPTS Provinsi Jawa Barat Tahun 2017). Pada tahun 2017 Provinsi Jawa Barat memiliki 785 proyek PMDN dengan nilai investasi sebesar 94,05 Triliun. Sementara itu, proyek PMA sebanyak 3.354 dengan nilai investasi sebesar 68,66 Triliun, merupakan PMA peringkat kedua secara nasional di Indonesia setelah Provinsi DKI Jakarta. Dengan keunggulan komparatif dan kompetitif dalam banyak hal termasuk kemudahan dalam bidang investasi menempatkan Jawa Barat sebagai salah satu Provinsi tujuan utama investasi. Dengan berbagai peluang investasi yang dimiliki, Provinsi Jawa Barat dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal dalam pelaksanaan Perizinan investasi untuk kemudahan berusaha sebagai bentuk penciptaan pelayanan publik yang lebih *responsive* dengan menciptakan inovasi pelayanan publik.

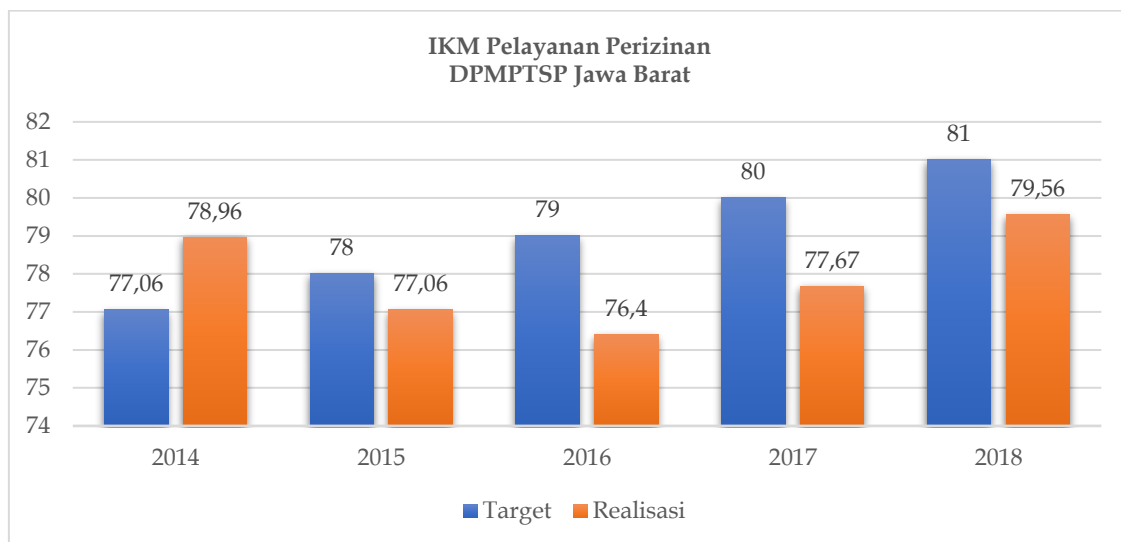
Pentingnya inovasi pada pelayanan publik karena pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara efektif dan efisien, sehingga secara terus menerus diharapkan mampu melakukan perubahan. Pemerintah juga diharapkan mampu memecahkan persoalan-persoalan baru yang muncul sesuai dengan dinamika perkembangan kehidupan modern yang makin kompleks dimana masyarakat tidak lagi dapat bergantung pada mekanisme-mekanisme lama untuk menyelesaikan masalah mereka dengan makin terkikisnya keberadaan institusi tradisional (Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN, 2012). Salah satu alasan mengapa inovasi sangat diperlukan karena cepatnya perubahan lingkungan bisnis yaitu semakin dinamik dan hostile, sehingga sebuah organisasi harus bisa mengelola inovasi sebagai penentu keberhasilan organisasi untuk menjadi *competitive*. Dengan demikian, inovasi merupakan hal penting dalam setiap pelayanan publik agar masyarakat dapat terlayani secara efektif dan efisien (Ellitan, 2009). Pemerintah Provinsi Jawa Barat telah berusaha melakukan inovasi yang berkelanjutan untuk memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat diantaranya sebagai berikut:

1. Pembentukan unit Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) dengan membuat Gerai layanan perizinan di Kota Bandung yang memiliki kewenangan pelayanan perizinan berjumlah 109 jenis perizinan;
2. Pembentukan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) dengan kewenangan yang bertambah menjadi 205 jenis perizinan. Kemudian dibentuk Gerai layanan perizinan di 4 (empat) kota besar di Jawa Barat yaitu Bogor, Cirebon, Garut dan Purwakarta serta ditindaklanjuti dengan membuat mobil layanan keliling yang dinamakan mobil SMS atau *Site Mobile Service*;
3. Pembentukan Badan Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu (BPMPT) dengan kewenangan bertambah menjadi 261 jenis perizinan. Inovasi yang dilakukan adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi yaitu membuat Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Untuk Publik Jawa Barat atau SIMPATIK JABAR.

Inovasi SIMPATIK JABAR dibangun Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (Dinas PMPTSP) untuk menghubungkan aplikasi perizinan dengan jaringan internet menggunakan *single database* antara Gerai layanan, mobil SMS dan Gerai Bandung sebagai pusat pelayanannya. Aplikasi SIMPATIK JABAR tersebut memiliki salah satu layanan yaitu pendaftaran perizinan secara online.

Dengan adanya pendaftaran perizinan secara online maka masyarakat pemohon perizinan dapat membuat pilihan untuk melakukan proses pengajuan perizinannya. Pada tahun 2017 Inovasi pelayanan publik ini mendapat penghargaan *Innovative Government Award (IGA) 2017*, bahkan inovasi SIMPATIK JABAR direkomendasikan KPK untuk direplikasi di 17 Provinsi lainnya di Indonesia.

Namun dalam prakteknya pelaksanaan SIMPATIK JABAR masih dihadapkan pada permasalahan diantaranya: Pertama, Tim Teknis PTSP masih berkedudukan di Perangkat Daerah Teknis dan belum berkantor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat, dengan demikian pelayanan teknis tetap masih ada pada dinas terkait sehingga menghambat akses pembahasan perizinan dan membuat jeda waktu dalam penerbitan perizinan lebih lama. Hal ini juga tidak sesuai dengan konsep PTSP sebagaimana dicantumkan dalam Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bahwa PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu, dengan tujuan untuk memperpendek proses pelayanan dan mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau. Kemudian dalam Renstra DPMPTSP Provinsi Jawa Barat disebutkan salah satu isu strategis pada tahun 2017-2018 adalah konektivitas jaringan dengan perangkat daerah teknis belum berfungsi dan tim teknis dari perangkat daerah terkait belum berfungsi secara optimal. Selain itu, proses rekomendasi dari Tim Teknis belum terintegrasi dengan aplikasi SIMPATIK JABAR, sehingga untuk memproses rekomendasi dari tim teknis menambah waktu dalam bisnis proses yang dijalankan. Kedua, Provinsi Jawa Barat pada tahun 2018 adalah 79,56 dengan predikat Baik. Pada Gambar 1 dapat dilihat bahwa capaian IKM Pelayanan Perizinan DPMPTSP pada tahun 2014 melampaui target, pada tahun 2015 dan tahun 2016 mengalami penurunan dan tidak mencapai target. Capaian IKM kembali meningkat cukup signifikan pada tahun 2017 dan tahun 2018, namun pencapaian tersebut belum memenuhi target yang ditetapkan sebagaimana tercantum pada Rencana Strategis DPMPTSP Provinsi Jawa Barat Tahun 2017-2018, dan jika dibandingkan antara capaian IKM tahun 2014 dengan tahun 2018, kenaikan di tahun 2018 hanya 0,60 dari tahun 2014. Dari gambaran data tersebut artinya DPMPTSP Provinsi Jawa Barat masih memiliki tugas besar untuk terus meningkatkan kinerja pelayanan publiknya.



Gambar 1. IKM Pelayanan DPMPTSP 2014-2018
Sumber: Renstra DPMPTSP Provinsi Jawa Barat

Inovasi SIMPATIK JABAR kiranya dapat mengungkit pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan perizinan DPMPTSP Provinsi Jawa Barat, namun jika dilihat dari data di atas pencapaian IKM DPMPTSP Provinsi Jawa Barat masih rendah dan belum ada pencapaian target yang signifikan, sehingga dipandang perlu untuk dilakukan pengembangan terhadap inovasi ini untuk memberikan pelayanan perizinan yang optimal yang berdampak terhadap naiknya kepuasan masyarakat terhadap layanan perizinan yang disediakan.

Menurut Rogers (1983) menyatakan bahwa *an innovation is an idea, practice, or object that is perceived as a new individual or other unit of adapter*, yang artinya inovasi sebagai suatu ide, gagasan, praktek atau objek atau benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi. Sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi (Damanpour & Gopalakrishnan, 1998). Sedangkan menurut Albury dalam Suwarno (2008) secara lebih sederhana mendefinisikan inovasi sebagai *new ideas at work*. Ini berarti bahwa inovasi selalu berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat. Sementara Dasgupta & Gupta (2009) memahami inovasi sebagai kesuksesan dalam memperkenalkan hal baru yang memiliki nilai guna seperti metode, teknik, praktek, produk atau pelayanan baru. Inovasi juga dilihat sebagai proses memikirkan dan mengimplementasikan hasil pemikiran sehingga menghasilkan hal baru berbentuk produk, jasa, proses bisnis, cara baru, kebijakan, dan sebagainya Ancok (2012) Untuk mengamati sebuah inovasi, dapat dilaihat dari beberapa atribut yang ada di dalamnya, "*We are working toward a comprehensive set of characteristics of innovations that are as mutually exclusive and as universally relevant as possible. The five attributes of innovations are (1) relative advantage, (2) compatibility, (3) complexity, (4) trialability, and (5) observability.*" Atribut ini merupakan karakteristik dari sebuah inovasi yang komprehensif dan bersifat umum, artinya dapat digunakan untuk inovasi secara luas. (Rogers, 1983) Selanjutnya Hutagalung (2018) menjelaskan teori Rogers terkait atribut inovasi sebagai berikut:

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.

2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

3. *Complexity* (Kerumitan)

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

4. *Triability* (Kemungkinan Dicoba)

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase "uji publik", dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. *Observability* (Kemudahan Diamati)

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Inovasi adalah hal baru yang memerlukan proses dalam pengaplikasiannya. Artinya bahwa tidak semua inovasi dapat secara langsung diterima/ diadopsi oleh khalayak umum. Inovasi perlu dikomunikasikan terlebih dahulu, kemudian proses putusan inovasi, yakni proses seseorang/ individu menerima atau menolak suatu inovasi. Menurut Rogers dalam (Sa'ud, 2014) bahwa proses pengambilan keputusan inovasi adalah proses mental dimana seseorang/individu berlalu dari pengetahuan pertama mengenai suatu inovasi dengan membentuk suatu sikap terhadap inovasi, sampai memutuskan untuk menolak atau menerima, melaksanakan ide-ide baru dan mengukuhkan terhadap keputusan inovasi. Mekanisme terkait pengambilan keputusan inovasi terdiri atas lima tahap, yaitu: pengetahuan (*knowledge*), persuasi (*persuasion*), keputusan (*decision*), pelaksanaan (*implementation*), dan konfirmasi (*confirmation*).

Kaitannya dengan Inovasi pada Organisasi Pemerintah, Osborne (1998) dalam (Flynn, 2017) menjelaskan bahwa terdapat 4 jenis inovasi organisasi pemerintah, yaitu *developmental innovation*, *expansionary innovation*, *evolutionary innovation*, dan *total innovation*.

1. *Innovations that result in improvements of existing services for existing clients are called developmental, and they merely enrich and strengthen the delivery of present public services.*
2. *Existing services provided to new clients defined as Expansionary Innovation.*
3. *New Services for existing clients give rise to Evolutionary Innovation.*
4. *Total Innovation. The Provision of new services to new client is characterised as Total Innovation.*

Selanjutnya Samson dalam (Ellitan, 2009) menerangkan salah satu alasan mengapa inovasi sangat diperlukan karena cepatnya perubahan lingkungan bisnis yaitu semakin dinamik dan *hostile*, sehingga sebuah organisasi harus bisa mengelola inovasi sebagai penentu keberhasilan organisasi untuk menjadi *competitive*. Secara lebih rinci, (Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN, 2012) menyebutkan bahwa kebutuhan akan inovasi dalam pelayanan publik disebabkan oleh beberapa hal berikut:

1. Masyarakat Indonesia makin terdidik mengalami peningkatan pendidikan dari masyarakat pendapatan rendah ke pendapatan menengah, mengalami proses demokratisasi sehingga makin memahami hak-hak mereka. Implikasinya, masyarakat akan semakin menuntut untuk mendapatkan pelayanan yang lebih berkualitas dari pemerintah;
2. Pemerintah diharapkan lebih akuntabel dalam menggunakan dana publik. Tidak hanya berkaitan dengan pertanggungjawaban penggunaannya yang memenuhi kaidah administrasi keuangan, akan tetapi juga yang berkaitan dengan *value for money*;
3. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara efektif dan efisien, sehingga secara terus menerus diharapkan mampu melakukan perubahan;
4. Pemerintah diharapkan mampu memecahkan persoalan-persoalan baru yang muncul sesuai dengan dinamika perkembangan kehidupan modern yang makin kompleks dimana masyarakat tidak lagi dapat bergantung pada mekanisme-mekanisme lama untuk menyelesaikan masalah mereka dengan makin terkikisnya keberadaan institusi tradisional;
5. Pemerintah dituntut mampu menciptakan pelayanan publik yang mampu mendorong *competitiveness* masyarakat dalam menghadapi tantangan global sehingga masyarakat mampu memanfaatkan berbagai peluang yang ada untuk menyelesaikan masalah mereka maupun meningkatkan kesejahteraan;
6. Pemerintah menghadapi tantangan makin terbatasnya anggaran, sementara kompleksitas dan tuntutan masyarakat terus berkembang sehingga dituntut untuk makin kreatif mencari sumber-sumber pendanaan dalam memberikan pelayanan publik.

Dalam pelaksanaannya, inovasi tidak dapat begitu saja berjalan dengan baik. Menurut Raipa dan Giedraityte dalam (Himam, 2016) memperlihatkan hambatan utama inovasi pada organisasi pemerintah terkait dengan kurangnya sumber daya pegawai potensial, kurangnya aturan yang mendukung iklim inovasi, kurangnya dukungan dari manajemen dan insentif bagi staf, ketidakpastian penerimaan dari pengguna layanan, hambatan budaya serta adanya resistensi dari pegawai. Sementara itu hasil kajian oleh LAN (2014) menunjukkan faktor-faktor penghambat inovasi organisasi pemerintah diantaranya:

1. Ketergantungan yang tinggi kepada *high performers* yang seringkali menjadikan top leader sebagai sumber inovasi;
2. Struktur kerja, budaya organisasi, serta proses birokrasi yang berbelit-belit meskipun teknologi tersedia;
3. Tidak ada penghargaan atau insentif untuk melakukan inovasi;
4. Lemahnya kompetensi sumber daya pelaksana;
5. Kurangnya dukungan anggaran;
6. Tidak selarasnya tuntutan penyelenggaraan pelayanan publik dengan beban tugas administratif;
7. Budaya *status quo* dan takut mengambil resiko.

Pelayanan Publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratmino & Winarsih, 2015). Selain itu, pelayanan publik sering ditetapkan berdasarkan peraturan perundangan. Pelayanan publik dengan demikian harus dipertanggung jawabkan sebagai akuntabilitas pelayanan publik (Wirijadinata & Afriany, 2017). Dari definisi tersebut diatas, maka pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayan masyarakat berupa penyediaan barang publik berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku dan harus dipertanggung jawabkan secara akuntabel.

Selanjutnya Pengertian Kualitas Pelayanan menurut Wayckoff dalam Wirijadinata & Afriany (2017): *“quality is the degree of excellence intended, and the controll of variability in achieving thatexcellence, in meeting the customer's requirements.”* (Kualitas adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan). Definisi lain, menurut Garvin dan Davis dalam Firmanto (2013) menyatakan bahwa: Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Meskipun tidak ada definisi mengenai kualitas yang diterima secara universal, namun dari beberapa definisi di atas terdapat beberapa persamaan, yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut: 1) Kualitas mencangkup usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan; 2) Kualitas mencangkup produk, tenaga kerja, proses, dan lingkungan; 3) Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang). Dari pengertian tersebut, maka makna dari kualitas pelayanan dapat dijelaskan bahwa kualitas bersifat relatif karena bersifat dinamis tergantung kepada kepuasan masing-masing pengguna pelayanan, oleh karena itu perlu kesepakatan standard kualitas yang menurut Zeithaml, et al dalam (Wirijadinata & Afriany, 2017) kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal: *expected service* dan *perceived service*. *Expected service* dan *perceived service* ditentukan oleh *dimension of service quality* yang terdiri:

1. *Tangibles.: Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials;*
2. *Reliability: Ability to perform the promised service dependably and accurately;*
3. *Responsiveness: Willingness to help customers and provide prompt service;*
4. *Assurance: Knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence, and*
5. *Empathy: The firm provides care and individualized attention to its customers.*

Sementara Pelayanan Terpadu Satu Pintu bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pelayanan perizinan dilakukan dan dipusatkan dalam satu tempat. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu, Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan izin dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Dengan konsep ini, pemohon cukup datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas front office saja. Hal ini dapat meminimalisir interaksi antara pemohon dengan petugas sehingga dapat menghindari pungutan-pungutan tidak resmi yang seringkali terjadi dalam proses pelayanan.

Menurut Trochidis dalam Rusli (2010) perlu dikembangkan model kelembagaan pelayanan publik yang dapat memudahkan masyarakat dan kalangan dunia usaha untuk berurusan dengan pemerintah. Salah satu konsep yang dikembangkan adalah model pelayanan yang mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan pemerintah di satu lokasi. Model pelayanan publik seperti ini memiliki berbagai istilah seperti *onestop government*, *integrated service delivery*, *seamless government*, *joined up government*, *single access point*, *one-stop shop*, *one-stop services*.

Dalam mengelola model pelayanan publik dengan model pelayanan terpadu satu pintu ada beberapa aspek yang perlu dipertimbangkan yaitu aspek koordinasi antar institusi pemerintah pemberi pelayanan, aspek hukum, teknologi, sumber daya manusia dan penganggaran. Dengan kata lain pengembangan model pelayanan publik yang berorientasi kepada pelanggan harus

memperhatikan kapasitas kelembagaan dan kewenangan, sistem dan etika pelayanan, prasarana fisik pelayanan, dan kapasitas SDM dan memberikan insentif (Rusli, 2010).

Dari berbagai penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan perizinan dengan sistem terpadu satu pintu (*one stop service*) ini membuat waktu pembuatan izin menjadi lebih singkat. Pasalnya, dengan pengurusan administrasi berbasis teknologi informasi, input data cukup dilakukan sekali dan akan proses sesuai ketentuan sampai dengan selesai. Dengan adanya kelembagaan pelayanan terpadu satu pintu, seluruh perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah dapat terlayani dalam satu lembaga.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif karena dibutuhkan pemahaman terhadap fenomena yang terjadi dalam menyelenggarakan inovasi pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat.

Data diperoleh melalui wawancara, studi dokumentasi dan observasi. Wawancara dilakukan dengan teknik wawancara mendalam (*Probing*) terhadap 16 (enam belas) orang narasumber yang terdiri ASN Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan pengguna layanan (*investor/ pemohon izin*), dengan melibatkan keduanya diharapkan penelitian ini bisa memberikan info yang lengkap dan *reliable* yang diperlukan bagi pengembangan inovasi SIMPATIK JABAR guna meningkatkan kualitas pelayanan perijinan. Studi Dokumentasi dilakukan dengan mempelajari literatur, peraturan perundangan yang berlaku, Rencana Strategis DPMTSP Provinsi Jawa Barat, dokumen standar pelayanan, prosedur dan tatakerja, laporan kegiatan dan dokumen anggaran serta dokumen lain yang relevan. Sedangkan observasi dilakukan dengan mengamati secara sistematis pada pelaksanaan SIMPATIK JABAR yang meliputi kondisi tempat pelayanan, interaksi pemohon dengan petugas pelayanan, cara kerja SIMPATIK JABAR, kondisi Tim Teknis, dan proses rapat monitoring dan evaluasi. Peneliti menggunakan metode analisis Interaktif untuk menganalisis data dari lapangan yang diperoleh menggunakan Atribut/ Karakteristik Inovasi (Miles & Micheal A, 2004) Dari hasil analisis kemudian dirumuskan menjadi sebuah model pengembangan inovasi menggunakan pendekatan *Innovation Development Process* (USAID, 2014) dengan tahapan sebagai berikut:

1. *Define Problem/ Ideas*

Tahap pertama dilakukan dengan melaksanakan identifikasi berbagai permasalahan atau ide yang muncul sementara untuk nantinya akan diidentifikasi lebih lanjut.

2. *Discover User Needs / Requirement and Insight*

Tahap kedua dilakukan dengan cara mengidentifikasi permasalahan secara terstruktur pada pelaksanaan Inovasi pelayanan perizinan SIMPATIK JABAR kemudian mengumpulkan berbagai data melalui wawancara, telaahan dokumen dan observasi untuk memperkuat permasalahan tersebut agar lebih terstruktur, dan mendapatkan suatu permasalahan yang benar-benar butuh penyelesaian.

3. *Design The Solution: Teach and Operational Model*

Tahap ketiga adalah dilakukan dengan merancang alternatif solusi pemecahan masalah dan model operasional pengembangan Inovasi pelayanan perizinan SIMPATIK JABAR.

4. *Develop Prototype of Minimum Viable Product (MVP), partnerships comms.*

Tahapan Selanjutnya adalah membangun model, dapat dilakukan melalui sebuah prototipa dan/atau kemitraan. Peneliti akan menyajikan hal baru sebagai bentuk pengembangan dari inovasi yang sudah dilaksanakan sebelumnya sekaligus menjadi solusi pemecahan masalah dalam pelaksanaan inovasi sebelumnya.

5. *Deploy, Measure and learn from pilot. Improvement & iteration*

Pada tahapan ini adalah melaksanakan implementasi dari model yang telah dibuat untuk diterapkan dan disebarluaskan di dalam organisasi. Nantinya setelah model diterapkan, maka akan dilaksanakan proses evaluasi untuk kesempurnaan model lebih lanjut.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hadirnya Teknologi Informasi merupakan paradigma baru dalam proses pelayanan publik, salah satunya dalam pelayanan perizinan. Hadirnya SIMPATIK JABAR menunjukkan bahwa agenda inovasi telah masuk pada sistem kerja pemerintahan. Terdapat tiga pendekatan yang dilakukan organisasi pemerintah dalam menjalankan reformasi inovasi yaitu dengan melakukan perubahan dalam pengelolaan sumber daya manusia, penggunaan teknologi informasi dalam praktek kerja, serta kebijakan privatisasi (Maroto & Rubalcaba, 2008). Penciptaan Inovasi SIMPATIK JABAR merupakan strategi perubahan cara dan mekanisme kerja berbasis pada penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas kerja.

Dalam perspektif jenis inovasi organisasi pemerintah diklasifikasikan kedalam empat jenis yang berbeda yakni *developmental change*, *expansionary innovation*, *evolutionary innovation*, dan *total innovation* (Flynn, 2017). Bentuk inovasi SIMPATIK JABAR lebih mendekati aksi *total innovation* yang merupakan penggunaan cara pelayanan baru disesuaikan dengan tingkat kebutuhan dari pelanggan. Sementara dalam kacamata strategi inovasi, terdapat dua pendekatan yang dapat dilakukan untuk menjalankan inovasi yaitu strategi inovasi proses dan inovasi pelayanan (Hilman & Kaliappen, 2015). Jika dilihat dari kedua strategi tersebut, inovasi SIMPATIK JABAR ini merupakan bagian dari inovasi proses karena menengahkan sebuah metode, cara, dan pengetahuan baru dalam menjalankan pelayanan perizinan.

Selanjutnya pada penelitian ini dilakukan analisis terhadap pelaksanaan inovasi pelayanan perijinan SIMPATIK JABAR, peneliti menggunakan teori atribut inovasi dari (Rogers, 1983) yang terdiri dari *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan Dicoba) dan *Observability* (Kemudahan Diamati). Peneliti menggunakan teori ini dengan pertimbangan sebagaimana disampaikan Rogers bahwa Atribut Inovasi ini merupakan karakteristik yang komprehensif dan bersifat umum, artinya dapat digunakan untuk inovasi secara luas (Hutagalung, 2018) Sehingga peneliti melihat bahwa kelima atribut inovasi ini dapat digunakan untuk menganalisis inovasi pelayanan perijinan SIMPATIK JABAR secara komprehensif sehingga dapat diperoleh data-data yang relevan untuk pengembangan inovasi ini

Hasil analisis terhadap pelaksanaan Inovasi pelayanan perizinan SIMPATIK JABAR dengan pendekatan Teori Atribut Inovasi Rogers sebagai berikut:

1. *Relatif Advantage* (Keuntungan Relatif)

Inovasi SIMPATIK JABAR mempunyai nilai kebaruan dan keunggulan atau nilai lebih sebagai sebuah inovasi. Selain itu Inovasi ini memudahkan dan membantu masyarakat dalam pelayanan perizinan, karena proses nya yang mudah dengan memanfaatkan teknologi informasi, dimulai dari pendaftaran, pengaduan, dan pengecekan status proses izin yang diajukan sampai izin itu selesai. Hal ini ditunjukkan juga dengan perolehan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap “Kemudahan penggunaan dan efektifitas aplikasi Simpatik untuk mendapatkan layanan perijinan yang diajukan” mendapatkan nilai 80,06 dengan predikat BAIK.

2. *Compatibilty* (Kesesuaian)

Dari aspek Kesesuaian/*Compatibilty* pelaksanaan Inovasi SIMPATIK JABAR belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dari masyarakat/pemohon yang menginginkan proses penyelesaian izin cepat selesai dan tepat waktu sesuai dengan SOP yang ditetapkan, Sehingga adanya keterlambatan ini memberikan penilaian yang kurang terhadap kinerja pelayanan DPMPSTSP Provinsi Jawa Barat. Kemudian berdasarkan analisis data dapat dijelaskan juga bahwa keterlambatan penyelesaian proses izin yang terjadi dikarenakan Tim Teknis yang lambat dalam menyelesaikan saran-saran teknis terhadap izin yang diajukan, salah satu penyebabnya adalah karena Tim Teknis belum berada di bawah DPMPSTSP Provinsi Jawa Barat. Kondisi ini menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan Inovasi SIMPATIK JABAR belum sepenuhnya sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku dikarenakan belum melaksanakan amanat Permendagri No 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan PTSP, pada pasal 46 yang mengamanatkan bahwa Tim Teknis PTSP harus ditempatkan dan berkantor di DPMPSTSP.

3. *Complexity* (Kerumitan)

Inovasi SIMPATIK JABAR dinilai lebih mudah untuk dilaksanakan dan direplikasi. Dari pandangan pemohon, Inovasi SIMPATIK JABAR dinilai lebih praktis dan *user friendly*. Dengan kemudahannya tersebut, Inovasi SIMPATIK JABAR menjadi Pilot Project KPK RI dalam pencegahan korupsi untuk 17 Provinsi di Indonesia. Proses Inovasi ini didukung oleh mobilisasi Sumber Daya Manusia, Sumber Daya Keuangan/Anggaran, dan Sumber Daya Sarana Prasarana melalui sebuah perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi secara bertahap.

4. *Triability* (Kemungkinan Dicoba)

Pengembangan Inovasi SIMPATIK JABAR menunjukkan bahwa inovasi ini sangat dinamis dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan tertentu, hal ini yang menjadikan Inovasi ini mudah untuk dicoba, diterapkan dan direplikasi. Berdasarkan data Dinas PMPTSP Provinsi Jawa Barat, sampai bulan april 2019 Inovasi SIMPATIK JABAR ini telah direplikasi oleh 18 Pemerintah Daerah yang terdiri dari 15 Pemerintah Daerah Provinsi dan 3 Pemerintah Daerah Kabupaten.

5. *Observability* (Kemudahan Diamati)

Inovasi SIMPATIK JABAR telah memberikan perubahan yang signifikan terhadap proses pelayanan perizinan di Pemprov Jabar, beberapa hal yang dapat dilihat dan dirasakan hasilnya adalah : a) Pendaftaran lebih mudah, tanpa jarak, tanpa tatap muka dan dilakukan dari mana saja secara online; b) Informasi persyaratan Izin dan Cek Status Izin lebih mudah diakses melalui website dengan notifikasi SMS dan email; c) Penyelesaian permasalahan pengaduan masyarakat secara transparan sebagai pengendalian perizinan; d) Proses penandatanganan naskah izin dapat dilakukan dengan cepat dimana saja dan kapan saja, karena menggunakan tandatangan digital; e) Pengelolaan data arsip lebih terstruktur sehingga memudahkan evaluasi dan pelaporan. Selain itu, inovasi simpatik ini dinilai berhasil menghilangkan pungutan liar yang dilakukan oleh para calo perizinan. Untuk mendapatkan hasil yang optimal, Dinas PMPTSP Provinsi Jawa Barat senantiasa melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan SIMPATIK JABAR melalui rapat dan FGD.

Model Pengembangan Inovasi SIMPATIK JABAR

Selanjutnya Peneliti akan menganalisis dan merumuskan model pengembangan inovasi Pelayanan Perijinan SIMPATIK JABAR yang dimungkinkan untuk diterapkan dan diimplementasikan menjadi salah satu solusi untuk penyelesaian permasalahan-permasalahan yang ada sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat. Dengan mempertimbangkan hasil wawancara, telaahan dokumen dan observasi terkait Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Perizinan SIMPATIK JABAR pada DPMPPTSP Provinsi Jawa Barat dapat dijelaskan bahwa sampai saat ini belum ada Model Pengembangan Inovasi SIMPATIK JABAR, maka dari itu peneliti mencoba merumuskan dan menawarkan sebuah model pengembangan inovasi pelayanan perizinan SIMPATIK JABAR dengan berpedoman kepada teori *Development Innovation Process* (USAID, 2014) sebagai berikut:

1. *Define Problem/ Ideas*

Tahap pertama dilakukan dengan melaksanakan identifikasi berbagai permasalahan atau ide yang muncul sementara untuk nantinya akan diidentifikasi lebih lanjut. Berdasarkan hasil analisis teori inovasi sebagaimana telah diuraikan di atas dapat dijelaskan bahwa masalah yang menonjol dalam pelaksanaan inovasi pelayanan perizinan SIMPATIK JABAR terletak pada aspek kesesuaian. Lambatnya proses penyelesaian izin melebihi standar waktu yang ditentukan yang disebabkan oleh lambatnya penyelesaian saran-saran teknis oleh Tim Teknis PTSP yang belum berada di bawah DPMPPTSP Provinsi Jawa Barat, sehingga peneliti melihat permasalahan Tim Teknis ini sebagai prioritas utama untuk dikaji secara mendalam dan dicarikan solusi pemecahannya. Dari permasalahan ini ide yang muncul adalah Integrasi Tim Teknis dengan DPMPPTSP dengan pengembangan hal-hal yang baru yang sebelumnya belum ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat.

2. *Discover User Needs / Requirement and Insight*

Tahap kedua dilakukan dengan cara mengidentifikasi permasalahan secara terstruktur kemudian mengumpulkan berbagai data melalui wawancara, telaahan dokumen sementara

dan observasi untuk memperkuat permasalahan tersebut agar lebih terstruktur, dan mendapatkan suatu permasalahan yang benar-benar butuh penyelesaian. Dalam pelaksanaannya, inovasi tidak dapat begitu saja berjalan dengan baik. Hambatan utama inovasi pada organisasi pemerintah terkait dengan kurangnya sumber daya pegawai potensial, kurangnya aturan yang mendukung iklim inovasi, kurangnya dukungan dari manajemen dan insentif bagi staf, ketidakpastian penerimaan dari pengguna layanan, hambatan budaya serta adanya resistensi dari pegawai (Himam, 2016) Berdasarkan seluruh hasil wawancara, studi dokumentasi dan observasi terkait permasalahan tim teknis sebagaimana telah dijelaskan di atas dapat diidentifikasi beberapa pokok permasalahan sebagai berikut:

a) Sumber Daya Manusia

Berkaitan dengan kuantitas dan kualitas SDM Tim Teknis. Kuantitas berkaitan dengan Jumlah Tim Teknis, sedangkan kualitas berkaitan dengan Kompetensi dan kemampuan tim teknis dalam bidangnya. Berdasarkan Data DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dapat dijelaskan bahwa pada tahun 2018 terdapat 18.798 permohonan izin yang masuk ke DPMPTSP Provinsi Jawa Barat, dengan rincian 14.882 izin yang diterbitkan (72,17 %), 223 izin yang ditolak (1,19%) dan 3.693 izin yang masih dalam proses. Dari sebaran jumlah permohonan izin yang masuk yang paling banyak berasal dari bidang perhubungan dimana pada tahun 2018 terdapat 9.521 permohonan, yang diterbitkan 8799 izin, yang ditolak 2 izin dan sisanya 720 masih dalam proses. Jika dibandingkan antara jumlah permohonan izin yang masuk dan tim teknis yang ditugaskan menyusun saran teknis, peneliti dapat menjelaskan bahwa data ini mendukung beberapa pernyataan informan yang menyatakan bahwa keterlambatan penyusunan saran teknis dikarenakan kurangnya SDM Tim Teknis. Selain itu, ditemukan bahwa pada jenis pelayanan perizinan selain bidang perhubungan rasio jumlah tim teknis lebih besar dari pada jumlah jenis layanan perizinan, namun pada penyelesaian izin sampai izin itu diterbitkan rata-rata hanya 50% dari jumlah permohonan izin yang masuk. Misalnya pada bidang Energi dan Sumber Daya Mineral Jumlah Layanan Perizinan 30 dengan Tim Teknis 37 orang, dari 3.159 permohonan izin yang masuk baru 1.965 izin yang selesai dan diterbitkan. Kemudian pada bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Jumlah Layanan Perizinan 5 dengan Tim Teknis 38 orang, dari 871 permohonan izin yang masuk baru 427 izin yang selesai dan diterbitkan. Kedua fakta ini menunjukkan bahwa dalam proses penyelesaian izin oleh tim teknis perlu diperhatikan juga kompetensi dan kualitas kinerja/ performa yang dimiliki tim teknis tersebut.

b) Sarana Prasarana

Berkaitan dengan fasilitas dan infrastruktur pendukung Tim Teknis seperti fasilitas gedung/ ruangan dan infrastruktur Teknologi Informasi. Berdasarkan hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa pada saat DPMPTSP Provinsi Jawa Barat berkantor di Jl. Sumatera, kondisi gedung sangat sempit dan tidak bisa menyediakan ruangan untuk Tim Teknis, sehingga dari permasalahan ini belum dimungkinkan tim teknis untuk berkantor di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat. Hal ini berlangsung kurang lebih selama 3 tahun sejak pembentukan DPMPTSP pada tahun 2016. Pada tahun 2019 kantor DPMPTSP Provinsi Jawa Barat pindah ke Jl. Windu dan mempunyai gedung perkantoran yang lebih luas sehingga dimungkinkan untuk disiapkan tempat untuk Tim Teknis. Permasalahan selanjutnya terkait sarana prasarana IT di tiap-tiap Perangkat Daerah teknis yang kondisinya berbeda-beda, hal ini sedikit banyak dapat berdampak terhadap kinerja dari tim teknis dalam menyelesaikan saran-saran/ pertimbangan teknis perizinan.

c) Kelembagaan

Berkaitan dengan manajemen dan kedudukan tim teknis serta kebijakan insentif tim teknis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa selama ini tim teknis PTSP belum mendapat insentif/ tambahan penghasilan khusus sebagaimana tugas yang dibebankan selaku tim teknis PTSP, padahal secara aturan tim teknis merupakan bagian dari pelaksanaan pelayanan perizinan, selain itu juga untuk Pemerintah Provinsi Jawa Barat berdasarkan hasil analisis kelembagaan Dinas PMPTSP masuk ke dalam Dinas Tipe A yang dinilai mempunyai beban kerja dan resiko kerja yang tinggi sehingga ASN nya mendapatkan tunjangan yang lebih tinggi dibandingkan Perangkat Daerah yang lainnya. Berdasarkan telaahan dokumen

ditemukan bahwa dalam Keputusan Gubernur Jawa Barat Nomor 069.05/Kep.498-DPMPTSP/2018 tentang Tim Teknis Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada diktum keenam disebutkan bahwa status ASN yang ditugaskan dalam Tim Teknis adalah Penugasan yang secara administratif, termasuk gaji dan tunjangan jabatan tim teknis masih berada pada Perangkat Daerah asal.

3. *Design The Solution: Teach and Operational Model*

Tahap ketiga adalah dilakukan dengan merancang alternatif solusi pemecahan masalah dan model operasional pengembangan Inovasi pelayanan perizinan SIMPATIK JABAR. Berdasarkan analisis di atas dapat dijelaskan bahwa pokok permasalahan pelaksanaan Inovasi pelayanan perizinan SIMPATIK JABAR terletak pada Tim Teknis yang meliputi Permasalahan Sumber Daya Manusia, Permasalahan Sarana Prasarana dan Permasalahan Kelembagaan. Uraian alternatif pemecahan masalah peneliti klasifikasikan berdasarkan masing-masing aspek dan solusi permasalahannya dibagi kedalam 3 (tiga) tahap yaitu Solusi Jangka Pendek, Solusi Jangka Menengah dan Solusi Jangka Panjang sebagaimana pada tabel 1 berikut:

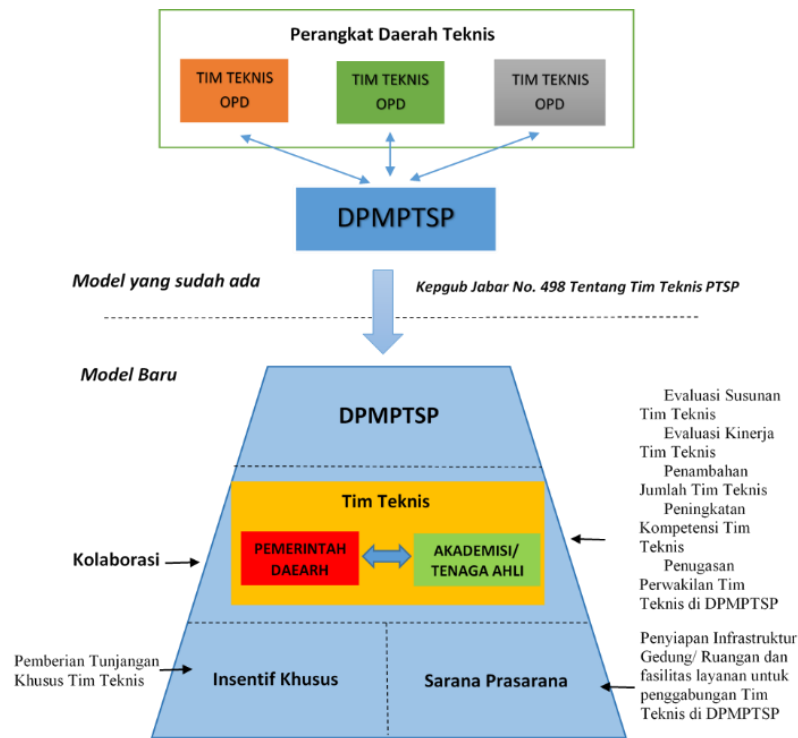
Tabel 1. Perumusan Solusi Permasalahan Tim Teknis PTSP Provinsi Jawa Barat

NO	SOLUSI ASPEK	JANGKA PENDEK	JANGKA MENENGAH	JANGKA PANJANG
1	Sumber Daya Manusia	<ul style="list-style-type: none"> Melakukan Evaluasi Susunan Tim Teknis terutama bagi yang merangkap jabatan Evaluasi Kinerja Tim Teknis 	<ul style="list-style-type: none"> Penambahan Jumlah Tim Teknis Peningkatan Kompetensi Tim Teknis Kolaborasi dengan Tenaga Ahli/ Akademisi Penugasan Perwakilan Tim Teknis di Kantor DPMPTSP 	Penggabungan Tim Teknis dengan DPMPTSP
2	Sarana dan Prasarana	Optimalisasi Infrastruktur TI di Perangkat Daerah Teknis	Penyiapan Infrastruktur Gedung/ Ruangan dan fasilitas layanan untuk perwakilan Tim Teknis yang bertugas di DPMPTSP	Penyiapan Infrastruktur Gedung/ Ruangan dan fasilitas layanan untuk penggabungan Tim Teknis di DPMPTSP
3	Kelembagaan	Penambahan Insentif khusus untuk Tim Teknis	Konsolidasi dengan Perangkat Daerah Teknis terkait penempatan Tim Teknis di DPMPTSP	Pembentukan Surat Keputusan Gubernur untuk penempatan dan penggabungan Tim Teknis di DPMPTSP

Sumber: Diolah oleh peneliti 2019

1. *Develop Prototype of Minimum Viable Product (MVP), partnerships comms.*

Tahapan Selanjutnya adalah membangun model, dapat dilakukan melalui sebuah *prototype* dan/ atau kemitraan. Dalam perumusan model pengembangan Inovasi SIMPATIK JABAR ini peneliti menyajikan hal baru khususnya dalam tata kelola SDM Tim Teknis PTSP, yaitu dengan cara melakukan rekrutmen Tenaga Ahli/ Akademisi untuk menjadi anggota Tim Teknis sehingga dapat berkolaborasi dengan ASN Pemerintah Provinsi Jawa Barat yang ditugaskan menjadi Tim Teknis dalam merumuskan pertimbangan teknis perizinan. Diharapkan kehadiran tenaga ahli dalam Tim Teknis PTSP dapat membantu penyelesaian saran-saran teknis lebih cepat. Pelibatan Tenaga Ahli/ Akademisi ini akan menjadi satu kesatuan dari proses pengintegrasian Tim Teknis dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat sebagaimana gambar berikut:



Gambar 2. Model Pengembangan Inovasi Integrasi Tim Teknis PTSP
Sumber: Diolah oleh peneliti 2019

Dari gambar 2 dapat dilihat perbedaan antara model yang sudah ada dan model baru yang ditawarkan, pada model eksisting Tim Teknis masih berada pada Perangkat Daerah Teknis dan belum bergabung dengan DPMPTSP, sedangkan pada model yang baru dapat dilihat bahwa Tim Teknis sudah bergabung dengan DPMPTSP dengan Inovasi melibatkan Tenaga Ahli/ Akademisi bergabung dan berkolaborasi dengan Tim Teknis ASN Provinsi Jawa Barat. Beberapa kegiatan operasional sebagaimana dijelaskan di atas dapat diterapkan sesuai dengan kebutuhan dan jangka waktu yang ditentukan.

Dari model yang ditawarkan tadi dapat diuraikan peran masing-masing pihak dalam proses pelaksanaan tugas Tim Teknis PTSP, sebagai berikut:

1. Sesuai Kepgub Jabar No. 498 Tentang Tim Teknis PTSP Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mendapat delegasi melaksanakan kewenangan perizinan dan non perizinan. Secara hukum Kepala Dinas dapat mengkoordinasikan dinas-dinas teknis yang ditunjuk oleh Kepgub tersebut. Sehingga DPMPTSP berkedudukan sebagai Koordinator.
2. Komposisi Tim Teknis terdiri dari ASN dari OPD Teknis dan Tenaga Ahli/ Akademisi. Dalam penyusunan pertimbangan/ rekomendasi teknis diketuai oleh ASN dari OPD Teknis dan Tenaga Ahli sebagai anggota, sesuai bidang yang ditetapkan. Selanjutnya penentuan kriteria Tim Teknis PTSP didasarkan pada Permendagri Nomor 138 Tahun 2017, Anggota Tim Teknis harus berkriteria 1) Memiliki kompetensi dan keterampilan yang sesuai bidang penugasan; 2) Menguasai teknologi informasi; 3) Disiplin; 4) Bertanggung jawab; dan 5) Memiliki sikap yang baik dan ramah.

Adapun untuk penerapan tim teknis dari tenaga ahli yang dapat dilakukan secara bertahap pada sektor/bidang layanan perizinan sesuai dengan kebutuhan DPMPTSP Provinsi Jawa Barat. Berikut peneliti uraikan jenis layanan dan kebutuhan tim teknis serta tenaga ahli berdasarkan hasil dari *Focus Group Discussion* dengan pihak DPMPTSP Provinsi Jawa Barat:

Tabel 2. Kebutuhan Tenaga Ahli untuk Tim Teknis PTSP

NO	SEKTOR	JUMLAH LAYANAN PERIZINAN	KEBUTUHAN TENAGA AHLI
1	Pendidikan	10	-
2	Kesehatan	28	Ahli Kesehatan Masyarakat, Pakar Rumah Sakit, Pakar Layanan Kesehatan, Ahli Laboratorium
3	Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	5	Ahli Geologi, Ahli Perencanaan Wilayah, Ahli Konstruksi, Pengawas Jalan dan Jembatan, Pakar Sumber Daya Air, Ahli Peta.
4	Perumahan dan Kawasan Permukiman	2	Ahli Konstruksi Bangunan, Ahli Perencanaan Wilayah, Ahli Biologi
5	Sosial	3	Pakar Kesejahteraan Sosial
6	Tenaga Kerja	12	-
7	Pertanahan	1	-
8	Lingkungan Hidup	4	Pakar Lingkungan Hidup, Penyusun AMDAL, Tenaga Ahli Sosial, Ahli Perencanaan Wilayah, Ahli Kelautan, Penilai AMDAL, Ahli Peta, Ahli Kimia-fisika, Ahli Kesehatan Masyarakat, Ahli Biologi.
9	Perhubungan	38	Pakar Transportasi Darat, Pakar Transportasi Laut, Pakar Transportasi Udara, Ahli Perencanaan Wilayah.
10	Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	3	-
11	Penanaman Modal	3	-
12	Kebudayaan	1	-
13	Kelautan dan Perikanan	11	Ahli Perikanan, Ahli Kelautan
14	Pariwisata	3	-
15	Pertanian	30	Ahli Benih dan Bibit, Ahli Hortikultura, Tenaga Pengamat dan Pengawas Kesehatan Hewan.
16	Kehutanan	15	Tenaga Pengawas Kehutanan, Ahli Kehutanan Rakyat, Ahli Konservasi Lingkungan,
17	Energi dan Sumber Daya Mineral	30	Ahli Geologi, Ahli Pertambangan, Ahli Kelistrikan, Ahli Peta.
18	Perdagangan	4	-
19	Perindustrian	4	Ahli Lingkungan.
TOTAL		207	

Sumber: DPMPTSP Jabar dan Diolah Oleh Peneliti 2019

2. *Deploy, Measure and learn from pilot. Improvement & iteration*

Pada tahapan ini adalah melaksanakan implementasi dari model yang telah dibuat untuk diterapkan dan disebarluaskan di dalam organisasi. Nantinya setelah model diterapkan, maka akan dilaksanakan proses evaluasi untuk kesempurnaan model lebih lanjut. Adapun mengenai kolaborasi antara Tenaga Ahli/ Akademisi dengan TIM Teknis Provinsi Jawa Barat dapat dilakukan uji coba terbelah dahulu pada Sektor Pelayanan Perizinan yang jumlah permohonannya cukup banyak, misalnya ke pelayanan perizinan bidang Energi dan Sumber Daya Mineral dan Perhubungan, kemudian dilanjutkan ke bidang perizinan lainnya.

Penguatan peran Tim Teknis ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas kinerja pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat ditunjukkan dengan naiknya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur kinerja pelayanan publik yang telah dilakukan.

Untuk pengembangan lain yang dapat menjadi masukan bagi Inovasi SIMPATIK JABAR ke depannya berdasarkan temuan penelitian mengenai kekurangan Inovasi SIMPATIK JABAR adalah sebagai berikut:

1. Layanan Cetak Mandiri

Layanan Cetak Mandiri akan menjadi hal baru di lingkungan pelayanan perizinan pemerintah Provinsi Jawa Barat. Layanan Cetak Mandiri ini akan mempermudah Pemohon dalam proses pengambilan izin, khususnya dapat menghemat tenaga dan waktu sekaligus menghilangkan kesempatan adanya pungutan liar, karena seluruh proses perizinan dari awal sampai selesai dilakukan secara online. Untuk mengembangkan inovasi ini, Pemerintah Provinsi Jawa Barat mempunyai peluang yang dapat digunakan yaitu sudah tersertifikasinya layanan tandatangan digital oleh Badan Standarisasi Nasional, ini dapat menjadi langkah awal untuk pengembangan ke layanan cetak mandiri.

2. Integrasi Sistem OSS

Proses integrasi dengan sistem OSS sudah menjadi keharusan bagi seluruh kementerian/ lembaga dan pemerintah daerah. Berdasarkan PP No. 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, pada pasal 90 diamanatkan bahwa Sistem OSS terintegrasi menjadi gerbang dari pelayanan perizinan pemerintah yang telah ada pada Kementerian/ lembaga dan Pemerintah Daerah. Di pemerintah Provinsi Jawa Barat sendiri, integrasi dengan OSS sedang dilaksanakan dan masuk dalam program pengembangan SIMPATIK JABAR pada tahun 2019.

3. Survei Kepuasan Masyarakat Online

Saat ini survei kepuasan masyarakat dilakukan secara manual dengan menyebarkan form kuesioner dan form isian terbuka. Ke depannya penggunaan teknologi informasi, dapat menjadi salah satu solusi untuk mendapatkan data IKM yang cepat dan akurat dengan mengembangkan inovasi Survei Kepuasan Masyarakat Online.

4. Integrasi Sistem Pembayaran Retribusi Izin dengan Bank

Pembayaran retribusi perizinan saat ini dilaksanakan masih harus dibayar di loket DPMPSTP, sehingga masih ada tatap muka antara pemohon izin dan petugas pelayanan. Oleh karena itu, hal ini dapat menjadi peluang pengembangan untuk mengintegrasikan pembayaran retribusi izin dengan pihak Bank, baik bank daerah maupun bank nasional.

D. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

1. Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Untuk Publik Jawa Barat (SIMPATIK JABAR) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat masih dihadapkan pada sebuah permasalahan yaitu Tim Teknis PTSP masih berkedudukan di Perangkat Daerah Teknis dan belum berkantor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat, hal ini membuat proses pelayanan perizinan menjadi terhambat. Terkait permasalahan tim teknis dapat diidentifikasi beberapa pokok permasalahan sebagai berikut: a) Sumber Daya Manusia, berkaitan dengan kuantitas dan kualitas SDM Tim Teknis. Kuantitas berkaitan dengan Jumlah Tim Teknis, sedangkan kualitas berkaitan dengan Kompetensi dan kemampuan tim teknis dalam bidangnya; b) Sarana Prasarana, berkaitan dengan fasilitas dan infrastruktur pendukung Tim Teknis seperti fasilitas gedung/ ruangan dan infrastruktur Teknologi Informasi; c) Kelembagaan, berkaitan dengan manajemen dan kedudukan tim teknis serta kebijakan insentif tim teknis.
2. Diperoleh gagasan untuk model pengembangan inovasi SIMPATIK JABAR dengan menyajikan hal baru khususnya dalam tata kelola SDM Tim Teknis PTSP, yaitu dengan cara melakukan rekrutmen Tenaga Ahli/ Akademisi untuk menjadi anggota Tim Teknis sehingga dapat berkolaborasi dengan ASN Pemerintah Provinsi Jawa Barat yang ditugaskan menjadi Tim Teknis dalam merumuskan pertimbangan teknis perizinan.

Rekomendasi

Sebagai upaya untuk mengatasi permasalahan pada penerapan Inovasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Untuk Publik Jawa Barat (SIMPATIK JABAR), maka alternatif solusi yang dapat diterapkan yaitu:

1. Kebijakan Integrasi Tim Teknis khususnya integrasi secara kelembagaan dengan DPMPTSP, sifatnya bisa dalam penugasan khusus sesuai dengan PP 11 Tahun 2017 tentang manajemen ASN. Dengan kedudukan tersebut Tim Teknis bisa lebih fokus mengerjakan Rekomendasi-rekomendasi teknis yang terkait sesuai dengan bidang perizinannya, sehingga penyelesaian produk perizinan bisa sesuai dengan waktu yang ditetapkan.
2. Kebijakan Kolaborasi Tim Teknis ASN dan Tenaga Ahli/ Akademisi sebagai sebuah pengembangan inovasi SIMPATIK JABAR untuk solusi penyelesaian permasalahan kuantitas dan kualitas Tim Teknis. Dapat dilakukan secara bertahap, sesuai dengan bidang pelayanan pada DPMPTSP Provinsi Jawa Barat.
3. Kebijakan Penyiapan Infrastruktur Gedung/ Ruangan dan fasilitas layanan untuk penggabungan Tim Teknis di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat.
4. Kebijakan Pemberian Tunjangan/ Insentif Khusus untuk Tim Teknis berbasis kinerja.

REFERENSI

- Ancok, D. (2012). *Psikologi Kepemimpinan & Inovasi*. Jakarta: Erlangga.
- Damanpour, F., & Gopalakrishnan, S. (1998). Theories of organizational structure and innovation adoption: the role of environmental change. *Journal of Engineering and Technology Management*, 15(1). [https://doi.org/10.1016/S0923-4748\(97\)00029-5](https://doi.org/10.1016/S0923-4748(97)00029-5)
- Dasgupta, M., & Gupta, R. K. (2009). Innovation in Organizations. *Global Business Review*, 10(2). <https://doi.org/10.1177/097215090901000205>
- Ellitan, L. dan A. L. (2009). *Manajemen Inovasi Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia*. Bandung: Alfabeta.
- Firmanto, R. H. (2013). *Strategi Total Quality Management, Studi Kasus pada PT. Citra Abadi Sejati. STIE Kesatuan Bogor*.
- Flyn, N. A. A. (2017). *Public Sector Management* (7th ed.). London-UK: SAGE Publication Ltd.
- Hilman, H., & Kaliappen, N. (2015). Innovation strategies and performance: are they truly linked? *World Journal of Entrepreneurship, Management and Sustainable Development*, 11(1). <https://doi.org/10.1108/WJEMSD-04-2014-0010>
- Himam, F. (2016). Inovasi pada Organisasi Pemerintah: Tahapan dan Dinamika. *Journal Of Psychology*, 2(1), 22-37.
- Hutagalung, S. S. (2018). *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: Deepublish.
- Maroto, A., & Rubalcaba, L. (2008). *Structure, Size and Reform of the Public Sector in Europe*. Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/10.4337/9781848441545.00011>
- Miles, M., & Micheal A, H. (2004). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press.
- Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN. (2012). *Penerapan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Pusat Kajian Manajemen Pelayanan.
- Ratmino, & Winarsih, A. S. (2015). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of Innovations* (3rd ed.). Free Press ; Collier Macmillan.
- Rusli, B. (2010). *One Stop Service : Alternatif Pelayanan Sektor Publik*. http://pustaka.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2013/10/pustaka_unpad_one_stop_service.pdf
- Sa'ud, U. S. (2014). *Inovasi Pendidikan, cet ke-VII*. (4th ed.). Alfabeta.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi Di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- USAID. (2014). *Social Innovation Using Technology . Sam Ng 19th Feb 2014 Development Innovations Orientation Development Innovations*.

Wirijadinata, J. J. E., & Afriany, D. (2017). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayananizin Usaha Perdagangan Dengan Menggunakan Causal Loop Diagram Cld. *Jurnal Ilmu Administrasi Vol XIV, Nomor 2. STIA LAN., XIV.*

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah

Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah