

## INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK DI DPM PTSP KOTA BANDUNG

**Rindri Andewi Gati**  
**Politeknik STIA LAN Jakarta**  
[andewigati@stialan.ac.id](mailto:andewigati@stialan.ac.id)

### Abstract

*This study aims to describe and analyze the innovation of electronic-based services at Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) in Bandung. The theory used in this study consists of typology of innovation, public services, and e-government. This research was conducted using qualitative research methods. The research took place at DPM-PTSP Bandung City. Results showed that based on the typology of innovation from Muluk, the licensing services at DPM-PTSP Bandung showed an innovation in public services. In terms of product innovation, document delivery to the applicant is new and does not exist in the old procedure. Process innovation emphasizes a process that is paper-less, integrated, and all online. Service method innovation can be seen from web-based services and device applications that can be accessed easily. The policy strategy innovation is demonstrated by the existence of deregulation as a guarantee of legal protection. The system innovation is indicated by the rearrangement and use of electronic systems, making the aspects of duties and responsibilities clearer. The research results are expected to become lessons learned for other local governments in implementing SPBE so that they can improve the quality of its implementation in their respective local governments.*

**Keywords:** innovation, public policy, electronic licence service

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis inovasi pelayanan berbasis elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Bandung. Teori yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari tipologi inovasi, pelayanan publik, dan e-government. Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian kualitatif. Penelitian bertempat di DPM-PTSP Kota Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan tipologi inovasi dari Muluk, pelayanan perizinan di DPM-PTSP Kota Bandung menunjukkan adanya inovasi pelayanan publik. Dari sisi inovasi produk, pengantaran dokumen sampai ke pemohon merupakan hal baru dan tidak ada dalam prosedur lama. Inovasi proses mengedepankan proses yang minim penggunaan kertas, terintegrasi, dan serba daring. Inovasi metode pelayanan dilihat dari pelayanan berbasis web dan aplikasi gawai yang dapat diakses dengan mudah. Inovasi strategi kebijakan ditunjukkan dengan adanya deregulasi sebagai jaminan perlindungan hukum. Inovasi sistem ditunjukkan dengan adanya penataan ulang dan pemakaian sistem elektronik membuat aspek tugas dan tanggung jawab menjadi lebih jelas. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi *lesson learned* bagi pemerintah daerah lain dalam implementasi SPBE sehingga dapat meningkatkan kualitas implementasi SPBE di pemerintah daerahnya masing-masing.

**Kata Kunci:** inovasi, pelayanan publik, pelayanan perizinan elektronik

### PENDAHULUAN

Adanya revolusi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mendorong pemerintah untuk melakukan berbagai inovasi melalui penerapan SPBE atau e-government, salah satunya dalam meningkatkan mutu pelayanan. Melalui inovasi ini diharapkan masyarakat mendapatkan kemudahan dalam memperoleh pelayanan dari pemerintah dan tidak disulitkan oleh hubungan birokrasi antar pemerintah. Pada pemerintah daerah, secara khusus inovasi diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pasal 386-390, sedangkan pelayanan publik diamanatkan dalam pasal 334-353.

Pada tahun 2020, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mempublikasi hasil evaluasi SPBE tahun 2019. Pada tingkat pemerintah daerah, yang mendapatkan indeks SPBE tertinggi adalah Kota Bandung, Kota Surabaya, dan Kota Tangerang. Indeks SPBE diperoleh berdasarkan struktur penilaian terdiri dari domain, aspek dan indikator. Salah satu domain penilaian adalah domain layanan SPBE yang terdiri atas dua aspek, Administrasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi

penerapan SPBE atau e-government, merupakan salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan. Berikut hasil Evaluasi SPBE dari ketiga kota tersebut berdasarkan Nilai Indeks SPBE, Domain dan Aspek.

**Tabel 1 Hasil Evaluasi SPBE Kota Bandung, Kota Surabaya dan Kota Tangerang Berdasarkan Nilai Indeks SPBE, Domain dan Aspek Tahun 2019**

Kota	Indeks SPBE	Predikat	Domain Kebijakan SPBE	Aspek Kebijakan Tata Kelola SPBE	Domain Tata Kelola	Aspek Kelembagaan	Aspek Strategi dan Perencanaan	Aspek TIK	Domain Layanan SPBE	Aspek Administrasi Pemerintahan	Aspek Pelayanan Publik
Bandung	3.72	Sangat Baik	3.06	2.57	2.57	1.5	2.5	3.33	4.52	4.71	4.17
Surabaya	3.72	Sangat Baik	2.88	2.29	2.86	2.5	2	3.67	4.42	4,57	4.17
Tangerang	3.44	Baik	3.29	3.57	3.14	3	4	2,67	3.64	3.71	3.5

Sumber: <http://spbe.go.id/moneval> (Diakses pada 26 April 2020)

Tabel 1 menunjukkan bahwa Kota Bandung dan Kota Surabaya mendapatkan predikat “Sangat Baik”, sedangkan Kota Tangerang mendapatkan predikat “Baik”. Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa dari ketiga domain, yang mendapatkan nilai tertinggi adalah domain layanan SPBE, dengan nilai tertinggi yang diperoleh oleh Kota Bandung yaitu sebesar 4.52. Sedangkan yang kedua adalah Kota Surabaya dengan nilai domain layanan SPBE sebesar 4.42 dan Kota Tangerang dengan nilai 3.64.

Pada bidang pelayanan, inovasi berbasis elektronik di bidang perizinan dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP). Berdasarkan LKIP DPM PTSP Kota Bandung tahun 2014-2018, terdapat isu strategis yang harus dihadapi. Pertama, kendala ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan perizinan. Ini disebabkan karena sebagian besar perizinan DPM PTSP Kota Bandung sangat tergantung rekomendasi dari Perangkat Daerah Lain. Kedua, kurangnya informasi tentang pengurusan izin kepada masyarakat. Ketiga, peningkatan kualitas pelayanan menjadi berkelas dunia. Berdasarkan argumentasi dan isu strategis di atas, peneliti ingin mengetahui inovasi pelayanan publik berbasis elektronik pada pemerintah daerah melalui *best practice* implementasi SPBE yang dilaksanakan di DPM PTSP Kota Bandung, karena predikat sangat baik dan hasil penilaian menunjukkan domain layanan SPBE di Kota Bandung adalah yang tertinggi dibandingkan Kota Surabaya dan Kota Tangerang. Penelitian ini memfokuskan pada perspektif indikator tipologi inovasi pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah menjadi *lesson learned* bagi pemerintah daerah lain dalam implementasi SPBE sehingga dapat meningkatkan kualitas implementasi SPBE di pemerintah daerahnya masing-masing.

## KAJIAN LITERATUR

### 1. Inovasi Sektor Publik

Inovasi berpengaruh kepada perkembangan sebuah organisasi, baik organisasi publik maupun organisasi profit. Said (2007:27) memaknai inovasi sebagai suatu perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup instansi. Susanto (2010:158) mendefinisikan inovasi tidak hanya sebatas membangun dan memperbaiki namun juga dapat didefinisikan secara luas yaitu memanfaatkan ide-ide baru, menciptakan produk, proses, dan layanan. Selain itu, Hamel dalam Ancok (2012:34) memaknai inovasi sebagai peralihan dari prinsip-prinsip, proses, dan praktik-praktik manajemen tradisional atau pergeseran bentuk organisme lama dan memberi pengaruh yang signifikan terhadap cara sebuah manajemen dijalankan.

Menurut Mulgan dan Albury dalam Muluk (2008:44), suatu inovasi dikatakan berhasil apabila inovasi tersebut merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi dan efektivitas atau kualitas pelayanan. Adapun tipologi Inovasi menurut Muluk (2008:44) adalah

sebagai berikut:

- a. Inovasi Produk. Inovasi ini berangkat dari adanya perubahan pada desain dan produk suatu layanan yang mana membedakan dengan produk layanan terdahulu atau sebelumnya.
- b. Inovasi Proses. Inovasi ini merujuk pada adanya pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan adanya perpaduan antara perubahan, prosedur, kebijakan, dan pengeorganisasian yang diperlukan organisasi dalam melakukan inovasi.
- c. Inovasi Metode Pelayanan. Inovasi ini merupakan adanya perubahan yang baru dalam aspek interaksi yang dilakukan pelanggan atau adanya cara yang baru dalam menyediakan atau memberikan suatu layanan.
- d. Inovasi Strategi atau Kebijakan. Inovasi ini merujuk pada pada aspek visi, misi, tujuan, dan strategi baru dan juga menyangkut realitas yang muncul sehingga diperlukan suatu strategi dan kebijakan baru.
- e. Inovasi Sistem. Kebaruan dalam konteks interaksi atau hubungan yang dilakukan dengan pihak aktor lain dalam rangka suatu perubahan pengelolaan organisasi.

## 2. Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik dijelaskan dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atau penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, maka pemerintah harus dapat asas pelayanan sebagai berikut:

- a. Transparansi, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak (Rochmah, 2011:6).

Pada dasarnya untuk menilai kualitas pelayanan publik itu sendiri, terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan. Apabila kita meminjam pendapat Lenvine (1990:188), maka produk pelayanan publik di dalam negara demokrasi setidaknya harus memiliki tiga indikator, yaitu :

- a. *Responsiveness*, yaitu daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi, maupun tuntutan pengguna layanan.
- b. *Responsibility*, yaitu suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian layanan publik dilakukan sesuai prinsip-prinsip atau ketentuan- ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
- c. *Accountability*, adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut konsumen yang dikenal dengan SERVQUAL (Zeithalm-Parasuraman-Berry dikutip oleh Pasolong, 2008:135) yaitu :

- a. *Tangibles* : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, dan tempat informasi.
- b. *Reliability* : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- c. *Responsiveness* : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat dan cepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- d. *Assurance*: Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- e. *Empathy* : sikap tegas namun penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Walaupun teori SERVQUAL dari Zeithalm ini berasal dari dunia bisnis namun dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik pada instansi pemerintahan.

### 3. Electronic Government

The World Bank Group dikutip oleh Indrajit (2004: 14) mendefinisikan E-Government sebagai *the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government*. Secara bebas dapat dikemukakan bahwa E-Government adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara Pemerintah dan pihak-pihak lain. Karakteristik e-Government di antaranya :

- a. Interaksi antara pemerintah dengan berbagai pihak yang berkepentingan seperti masyarakat luas, pebisnis dan unit-unit kerja di lingkungan pemerintah lainnya.
- b. Menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (komputer, dan internet)
- c. Mempermudah dan praktis dalam pelayanan pemerintah terhadap berbagai pihak yang berkepentingan (stakeholder).

Indrajit (2004:47) menyebutkan bahwa dalam implementasinya ada beragam tipe pelayanan yang ditawarkan pemerintah dengan mengusung konsep E-Government. Salah satu cara mengkategorikan jenis-jenis dari pelayanan tersebut adalah dengan melihatnya dari dua aspek utama :

- a. Aspek Kompleksitas yaitu aspek yang menyangkut seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi E-Government yang ingin dibangun dan diterapkan.
- b. Aspek Manfaat yaitu aspek yang menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh para penggunanya (Indrajit, 2004:47).

Berdasarkan dua aspek tersebut maka jenis-jenis pelayanan E-Government dapat dibagi menjadi 3 kelas utama (Indrajit, 2004:47), yaitu :

#### a. Publish

Jenis ini merupakan implementasi *e-Government* yang termudah karena selain proyeknya yang berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam. Di dalam kelas Publish komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet. Biasanya kanal akses yang dipergunakan adalah komputer atau handphone melalui medium internet, dimana alat-alat tersebut dapat dipergunakan untuk mengakses situs (*website*) departemen atau divisi terkait dimana kemudian user dapat melakukan browsing melalui link yang ada terhadap data atau informasi yang dibutuhkan. Contoh aplikasi e-Government di dalam kelas ini adalah dimana masyarakat dapat melihat dan mengunduh berbagai produk undang-undang maupun peraturan pemerintah yang

ditetapkan oleh lembaga-lembaga legislatif (DPR), eksekutif (Presiden dan Kabinet), maupun yudikatif (Mahkamah Agung).

b. *Interact*

Berbeda dengan kelas *Publish* yang sifatnya pasif, pada kelas *Interact* telah terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Ada dua jenis aplikasi yang biasa dipergunakan. Pertama, adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas searching bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik (pada kelas *Publish*, *user* hanya dapat mengikuti *link* saja). Kedua, pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti chatting, *tele-conference*, *web-TV*, dan lain sebagainya) maupun tidak langsung (melalui email, frequent ask questions, newsletter, mailing list, dan lain sebagainya). Contoh implementasinya adalah konsep *tele-medicine* dimana pasien dapat berkomunikasi gratis dengan dokter melalui keluhan penyakit yang dideritanya melalui *web-TV*.

c. *Transact*

Pada fase jenis *Transact* terjadi interaksi dua arah seperti pada kelas *Interact*, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya). Aplikasi ini jauh lebih rumit dibandingkan dengan dua kelas lainnya karena harus adanya sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak *privacy* berbagai pihak yang bertransaksi terlindungi dengan baik. Contoh aplikasinya adalah aplikasi *e-Procurement*, rangkaian proses tender proyek-proyek pemerintah dapat dilakukan secara online melalui internet.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Data primer diperoleh melalui *Focus Group Discussion* (FGD) secara daring. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan data sekunder yang diperoleh melalui studi terhadap dokumen-dokumen yang berkaitan dengan inovasi berbasis elektronik di DPM PTSP Kota Bandung.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Perubahan Desain dan Produk Layanan Perizinan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, DPM PTSP Kota Bandung telah melakukan inovasi berbasis elektronik sejak tahun 2015 yaitu dengan hadirnya aplikasi berbasis website *Hay.U.bandung!* dan aplikasi *smartphone* yaitu *GAMPIL* pada tahun 2018. Hal ini menunjukkan bahwa DPM PTSP telah melakukan inovasi, sesuai dengan pendapat Suwarno (2008) bahwa terdapat lima hal yang perlu ada dalam suatu inovasi. Pertama, inovasi hadir sebagai pengetahuan baru bagi masyarakat dalam sebuah sistem sosial tertentu. Pengetahuan baru ini merupakan faktor penting penentu perubahan sosial yang terjadi dalam masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hadirnya aplikasi *Hay.U.bandung!* dan *GAMPIL* merupakan bentuk pengetahuan baru bagi masyarakat, bahwa dalam mengajukan pelayanan perizinan di DPM PTSP Kota Bandung dapat dilakukan secara online, baik melalui *handphone* maupun melalui komputer. Kedua, cara baru. Inovasi juga dapat berupa cara baru bagi individu atau sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan atau menjawab masalah tertentu. Cara baru ini merupakan pengganti cara lama yang sebelumnya berlaku. Berdasarkan hasil penelitian terlihat bahwa, sebelum adanya inovasi berbasis elektronik di DPM PTSP Kota Bandung, pelayanan perizinan dilakukan melalui cara konvensional, namun dengan adanya inovasi ini, pelayanan dilakukan lebih modern dengan memanfaatkan Teknologi Informasi sehingga memudahkan masyarakat dalam mengajukan pelayanan.

Ketiga, objek baru. Suatu inovasi merujuk pada adanya objek baru untuk penggunaannya. Objek baru ini dapat berupa fisik (tangible) atau tidak berwujud fisik (intangible). Dalam hal ini objek baru berkaitan dengan pelayanan berbasis elektronik. Keempat, teknologi baru. Inovasi sangat identik dengan kemajuan teknologi. Banyak contoh inovasi yang hadir dari hasil kemajuan teknologi. Indikator kemajuan dari suatu produk teknologi yang inovatif biasanya dapat dikenali dari fitur-fitur yang melekat pada produk tersebut. Jika dilihat dari fitur-fitur aplikasi berbasis website maupun aplikasi GAMPIL, terlihat bahwa sebenarnya tidak ada teknologi baru, karena terdapat beberapa aplikasi lain yang juga memiliki fitur yang sama seperti upload dokumen, notifikasi, maupun memantau sampai tahap mana perizinan yang sedang diajukan. Kelima, penemuan baru. Hasil semua inovasi merupakan hasil penemuan baru. Inovasi merupakan produk dari sebuah proses yang sepenuhnya bekerja dengan kesadaran dan kesengajaannya. Dalam hal ini, hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi pelayanan berbasis elektronik yang ada di Kota Bandung merupakan penemuan baru di DPM PTSP Kota Bandung yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan perizinan.

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan tipologi inovasi menurut Muluk (2008:44) terdapat perubahan desain dan produk layanan perizinan. Sebelum adanya inovasi berbasis elektronik, pelayanan dilakukan secara konvensional, dimana masyarakat harus datang langsung ke kantor DPM PTSP Kota Bandung ketika mereka ingin mengajukan layanan. Namun setelah adanya inovasi berbasis elektronik melalui Hay.U.bandung! dan aplikasi smartphone yaitu GAMPIL, masyarakat tidak perlu lagi datang ke DPM PTSP Kota Bandung ketika ingin mengajukan pelayanan perizinan. Cukup dengan mengunduh aplikasi GAMPIL di smartphone dan memenuhi berkas yang dipersyaratkan. Perbedaan paling menonjol adalah pelayanan elektronik lebih paperless service dan full online. Selain itu berkas izin yang telah diterbitkan dapat dikirimkan melalui pos. Hal ini sesuai dengan salah satu tipologi Inovasi menurut Muluk (2008:44) yaitu inovasi produk. Inovasi ini berangkat dari adanya perubahan pada desain dan produk suatu layanan yang mana membedakan dengan produk layanan terdahulu atau sebelumnya.

## 2. Pembaharuan Kualitas yang Berkelanjutan dan Perpaduan Antara Perubahan, Prosedur, Kebijakan, dan Pengorganisasian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dikembangkannya OSS pada tahun 2015 dan aplikasi GAMPIL pada tahun 2018 mencerminkan bahwa DPM PTSP Kota Bandung telah melakukan inovasi berbasis elektronik secara berkelanjutan untuk meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat dalam mengurus perizinan. Hal ini sesuai dengan tipologi inovasi kedua menurut Muluk (2008:44) yaitu inovasi proses. Adanya inovasi berkelanjutan di DPM PTSP Kota Bandung menunjukkan adanya pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan. Selain terdapat perubahan pelayanan, hasil penelitian menunjukkan adanya perpaduan antara perubahan, prosedur, kebijakan dan pengorganisasian dalam memberikan pelayanan perizinan. Hal ini juga sesuai dengan tipologi inovasi proses menurut Muluk (2008:44). Perubahan prosedur terlihat dari semakin mudahnya prosedur dalam mengajukan pelayanan perizinan, yaitu masyarakat dapat mengajukan pelayanan melalui laptop/komputer/hp dan tidak perlu datang ke kantor DPM PTSP Kota Bandung. Selain itu, untuk melengkapi berkas persyaratan masyarakat hanya perlu untuk mengupload file dokumen, sehingga hal ini mengurangi penggunaan kertas (paperless). Selain itu, prosedur lain adalah terkait pengiriman, masyarakat tidak perlu datang ke Kantor DPM PTSP, karena dokumen perizinan akan dikirim kerumah melalui pos. Dalam hal kebijakan terlihat dari adanya Surat Keputusan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Nomor: 503/780-DPM PTSP tentang Standar Pelayanan Perizinan Terpadu secara Elektronik serta sepuluh kebijakan layanan di DPM

PTSP Kota Bandung yaitu pelayanan lebih sederhana, mudah, cepat, transparan, zero complain, memberikan kualitas layanan, mudah bagi pengguna, zero credit, active notification, dan layanan terintegrasi.

Diterimanya penghargaan pelayanan publik dengan nilai sangat baik pada acara evaluasi pelayanan publik di Wilayah I tahun 2019. Serta diraihnya kembali Service of The Year Provinsi Jawa Barat pada tahun 2020 menunjukkan adanya pengorganisasian yang baik dalam inovasi pelayanan berbasis elektronik di DPM PTSP Kota Bandung. Oleh karena itu, jika dilihat berdasarkan tipologi inovasi proses menurut Muluk (2008:44), inovasi di DPM PTSP Kota Bandung telah sesuai dengan tipologi tersebut karena adanya perpaduan antara perubahan, prosedur, kebijakan dan pengorganisasian dalam inovasi pelayanan perizinan berbasis elektronik di DPM PTSP Kota Bandung.

### 3. Perubahan dalam Menyediakan atau Memberikan Layanan Perizinan

Dari penelitian yang dilakukan, maka dapat disampaikan bahwa dengan adanya inovasi pelayanan berbasis elektronik dari DPM PTSP Kota Bandung terdapat beberapa inovasi yang dilakukan. Merujuk tipologi Inovasi dari Muluk (2008:44), inovasi pelayanan perizinan elektronik yang dilakukan DPM PTSP Kota Bandung telah memenuhi tipologi inovasi metode pelayanan. Perubahan pelayanan yang dahulu manual kini sudah berbasis elektronik dengan menggunakan platform website dan aplikasi mobile yang dapat diakses oleh pihak terkait, baik pemerintah maupun masyarakat. Adanya perubahan sistem dan prosedur ini juga harus diimbangi dengan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia. Hal ini sesuai dengan salah satu strategi DPM PTSP Kota Bandung tahun 2018-2023 yaitu meningkatkan kapasitas aparatur PTSP dalam melayani masyarakat sebagai upaya pendorong penguatan kelembagaan dan sumber daya manusia Dinas PMPTSP. Selain itu perubahan sistem dan prosedur tentunya mengubah tata cara pelayanan perizinan di Kota Bandung. Mekanisme perizinan satu pintu secara online menggunakan alur yang jelas dengan sistem yang cukup rigid. Sebuah dokumen tidak akan bisa maju ke proses selanjutnya tanpa ada verifikasi bahwa dokumen tersebut sudah lengkap dan benar. Hal ini tentunya bagus bagi jaminan kebenaran dokumen perizinan sebagai salah satu produk hukum bahwa dokumen yang keluar dari prosedur tersebut berarti sudah melewati proses yang benar dan tanpa ada praktek ilegal di dalamnya.

### 4. Visi, Misi, Tujuan, Strategi dan Kebijakan Baru

Masyarakat yang selalu berubah menuntut sektor masyarakat untuk berinovasi dalam rangka memenuhi tuntutan masyarakat. Hal ini juga dipahami oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan Pemerintah Kota Bandung. Pelayanan perizinan yang baik akan berdampak pada perkembangan ekonomi, masuknya investasi yang besar ke daerah tersebut yang nantinya diharapkan mampu menumbuhkan ekonomi lokal. Pemerintah Pusat sudah terlebih dahulu memperkenalkan Online Single Submission (OSS) yang kemudian diadaptasi oleh para pemerintah daerah. Selain itu, pelayanan publik yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Sebuah inovasi pelayanan publik perlu didukung dengan oayung hukum yang terjamin, akan lebih baik jika program tersebut merupakan turunan dari program yang sudah dicanangkan dari pemerintah pusat.

Renstra DPM PTSP Tahun 2018-2023 mengacu pada Bagan Alir Penyusunan Renstra SKPD Kabupaten/Kota sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 86 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Tahapan, Tata Cara Penyusunan, Pengendalian, dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah. Terkait aspek visi, misi, tujuan, strategi, dan kebijakan baru, proses pelayanan perizinan online milik DPM PTSP Kota Bandung mengacu kepada peraturan hukum yang ada di atasnya. Rencana Strategi dan Rencana Kerja dibuat dalam dua tahap yaitu untuk tahun 2013-2018 dan 2018-2023. Pada rencana kebijakan tersebut, dipaparkan dengan jelas bagaimana DPM PTSP

mengadopsi RPJMD Kota Bandung dan mendistribusikannya lagi ke dalam visi, misi, tujuan, dan strategi dinas. Salah satu produk kebijakan yang mengatur tentang pelayanan perizinan secara online di Kota Bandung ini adalah Surat Keputusan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Nomor: 503/780-DPM PTSP tentang Standar Pelayanan Perizinan Terpadu secara Elektronik. Adanya payung hukum ini merupakan bentuk komitmen dari segenap aparatur di lingkungan DPM PTSP Kota Bandung. Hal ini sesuai dengan salah satu tipologi inovasi menurut Muluk (2008:44) yaitu inovasi strategi atau kebijakan. Inovasi ini merujuk pada aspek visi, misi, tujuan, dan strategi baru dan juga menyangkut realitas yang muncul sehingga diperlukan suatu strategi dan kebijakan baru.

#### 5. Kebaruan dalam Konteks Interaksi atau Hubungan yang Dilakukan dengan Pihak Aktor Lain dalam Rangka Perubahan Pengelolaan

Salah satu cara dalam melakukan inovasi di bidang pelayanan publik di Indonesia yaitu dengan digitalisasi pelayanan publik. Adanya digitalisasi pelayanan publik berpengaruh kepada standar operasi dan prosedur. Inovasi pelayanan perizinan publik yang dilakukan DPM PTSP Kota Bandung ini bertujuan untuk mendorong investasi dengan berfokus pada usaha deregulasi dan debirokratisasi. Debirokratisasi merupakan tindakan atau proses mengurangi tata kerja yang serba lamban dan rumit agar tercapai hasil dengan lebih cepat; dan deregulasi merupakan tindakan atau proses menghilangkan atau mengurangi aturan.

Adanya digitalisasi dan pertukaran data secara online juga membuat pola interaksi antar aktor yang berkaitan dengan sistem perizinan ini berubah. Sebelumnya, pemohon mengeluh kerepotan karena ketika mengurus perizinan mereka harus mengunjungi dinas-dinas yang berbeda dengan mekanisme yang kurang jelas dan standar biaya yang tidak transparan. Sebelumnya, ketika masih bernama BPPT, alur komando pelayanan perizinan melewati banyak bagian di dalam organisasi. Tapi setelah adanya penataan ulang dan memakai sistem elektronik, aspek tugas dan tanggung jawab menjadi lebih jelas. Masyarakat merasa lebih mudah dalam mengurus izin dan mengakses informasi terkait izin tersebut. Penyederhanaan tata kerja dilakukan sebagai salah satu konsekuensi pembuatan aplikasi GAMPIL bagi seluruh jajaran DPM PTSP yang terlibat. Hal ini sesuai dengan salah satu tipologi inovasi menurut Muluk (2008:44) yaitu inovasi sistem. Inovasi ini merujuk pada kebaruan dalam konteks interaksi atau hubungan yang dilakukan dengan pihak aktor lain dalam rangka suatu perubahan pengelolaan organisasi.

## **PENUTUP**

Berdasarkan penyajian data dan analisis, maka dapat ditarik kesimpulan:

1. Inovasi produk, terdapat salah satu inovasi yaitu pengantaran dokumen sampai ke pemohon. Hal ini merupakan hal baru yang tidak ada dalam prosedur sebelumnya.
2. Inovasi proses, proses yang minim penggunaan kertas, terintegrasi, dan serba online memenuhi syarat tipologi inovasi proses.
3. Inovasi metode pelayanan, perubahan pelayanan yang dahulu manual kini sudah berbasis elektronik dengan menggunakan platform website dan aplikasi mobile yang dapat diakses oleh pihak terkait, baik pemerintah maupun masyarakat.
4. Inovasi strategi atau kebijakan, dikeluarkannya beberapa regulasi tingkat daerah sebagai payung hukum pelayanan perizinan online di Kota Bandung. Selain itu, rencana strategis terkait pelayanan perizinan online ini juga mengacu pada rencana strategis pemerintahan yang lebih tinggi.
5. Inovasi sistem, dengan penataan ulang dan memakai sistem elektronik maka aspek tugas dan tanggung jawab menjadi lebih jelas. Masyarakat merasa lebih mudah dalam mengurus izin dan mengakses informasi.



Berdasarkan hasil dan pembahasan maka rekomendasi yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia terutama dalam mengoperasikan teknologi komunikasi dan informasi yang dapat dilakukan melalui pelatihan.
2. Evaluasi berkala terkait implementasi 10 kebijakan layanan di DPM PTSP untuk menjamin efektivitas implementasi 10 kebijakan layanan.
3. Meningkatkan komitmen, integritas dan ketulusan dalam melaksanakan tugas dalam mendukung pelayanan di DPM PTSP Kota Bandung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bhagavan, M.R dan Virgin, I (2004). *Generic Aspects of Institutional Capacity Development in Developing Countries*. Stockholm: Stockholm Environment Institute.
- Chalid, Pheni. (2005). *Keuangan Daerah, Investasi, dan Desentralisasi: Tantangan dan Hambatan*. Jakarta: Kemitraan Partnership.
- Cheema, G.S. (1980a). Introduction in G.S. Cheema (ed). *Institutional Dimensions of Regional Development*. Hong Kong: United Nations Center for Regional Development.
- Halvorsen, Thomas, et al. (2005). *On the Differences between Public and Private Sector Innovations*. Publin Report. Oslo.
- Hilderbrand, M.E. and Grindle, MS. (1997). Building Sustainable Capacity In The Public Sector: What Can Be Done? In M.S. Grindle (ed), *Getting Good Government: Capacity Building In The Public Sectors Of Developing Countries*. Harvard University Press. Harvard:30-61.
- HukumOnline (2015). *PTSP Berikan Kepastian Tenggat Waktu Perizinan*. (diakses pada 2 April 2020) (<https://www.hukumonline.com/berita/baca/1t54d7018788f0f/ptsp-berikan-kepastian-tenggat-waktu-perizinan/>)
- Indrajit, Richardus Eko (2004). *Electronic Government, Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government
- Mulgan and Albury, David. (2003). *Innovation in the Public Sector*. Discussion paper. The Mall. London
- Mouw, Erland (2013). Kualitas Pelayanan Publik di Daerah. Jurnal. *UNIERA*. Vol. 2. No. 2.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Peraturan Menteri Nomor 41/PER/MEN.KOMINFO/11/2007 tahun 2007 tentang Panduan Umum Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2015 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019.
- Schware, Robert and Deane, Arsla (2003) Deploying E-Government Programs: The Strategic Importance of “I” befor “E”. *Info*. Vol. 5. No. 4. Pp. 10-19. Available in (<https://pdfs.semanticscholar.org/4f09/47df4b6df5fe43abe28c7580fe9bb563c73f.pdf>)
- Simbolon, Corry Margaretha. (2012). *Kualitas Pelayanan Perizinan Investasi (Studi Deskriptif tentang Kualitas Pelayanan Perizinan Investasi Berdasar Standar Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo*. Skripsi. Universitas Airlangga.
- Steer, Liesbet. (2006). *Business Licensing and One Stop Shops in Indonesia*. Publikasi. The Asia Foundation.
- Suwarno, Yogi. (2005). *The Emergence of Public Participation in Contemporary Indonesia; Co-production Role of Neighborhood Association in Delivering Public Services*. Master Thesis. GSPA-ICU. Tokyo.
- Suwarno, Yogi. (2016). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA LAN.

---

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.  
UNDP (1997). *Capacity Development*. New York:United Nations Development Programmes.  
United Nations (2018) *E-Government Survey 2018: E-Government for the Future We Want*.  
Available in  
[https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018\\_FINAL%20for%20web.pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_FINAL%20for%20web.pdf)