



AKSELARASI PEMBANGUNAN DAERAH DENGAN INOVASI PELAYANAN DIGITAL: STUDI KASUS PROVINSI SULAWESI SELATAN

Regional Development Acceleration Through Digital Service Innovation: A Case Study Of South Sulawesi Province

Ayu Safitri Wulandari^{1*}, Muhammad Yunus², Adnan Nasution³, Nurdin Nara⁴,
Muhammad Nursadik⁵, Hamsinah Djaing⁶

^{1*}Program Studi Administrasi,
Departemen Ilmu Administrasi
Publik, Universitas Hasanuddin;
Email:
ayusafitri1007@gmail.com

²Departemen Ilmu Administrasi,
Universitas Hasanuddin;
Email:myunus59@yahoo.com

³Departemen Ilmu Administrasi,
Universitas Hasanuddin; Email:
adnan.nasution@unhas.ac.id

⁴Departemen Ilmu Administrasi,
Universitas Hasanuddin; Email:
nurdinnara@gmail.com

⁵Departemen Ilmu Administrasi,
Universitas Hasanuddin; Email:
muhnursadik@gmail.com

⁶Departemen Ilmu Administrasi,
Universitas Hasanuddin; Email:
hamsinahdjaing@gmail.com

Keywords: *public innovation;
public service; digital services,
regional development*

Kata kunci: inovasi publik;
pelayanan publik; layanan digital;
pembangunan daerah

Abstract

This study aims to describe and analyze the innovation of digital services of the Investment Office and One-Stop Integrated Services of South Sulawesi Province to encourage regional development in South Sulawesi Province. This research is a descriptive qualitative research. The data used in this study were primary data sourced from interviews with informants and observations in the field. The study used six indicators of innovation typology, namely improved service, process innovation, administrative innovation, system innovation, conceptual innovation, and radical change. The results showed that the implementation of digital service innovation has run well by providing ease of service to the community. However, this service innovation still has shortcomings in the maintenance of the program server system and still lacks program socialization to the target group of service users.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis inovasi pelayanan digital Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan untuk mendorong pembangunan daerah di Provinsi Sulawesi Selatan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang bersumber dari wawancara kepada informan dan observasi di lapangan. Penelitian menggunakan enam indikator tipologi inovasi, yaitu pelayanan yang diperbaiki, inovasi proses, inovasi administrasi, inovasi sistem, inovasi konseptual, dan perubahan radikal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan digital sudah berjalan dengan

baik dengan memberikan kemudahan layanan kepada masyarakat. Meskipun demikian, inovasi pelayanan ini masih memiliki kekurangan pada perawatan sistem server program dan masih kurangnya sosialisasi program ke kelompok sasaran pengguna layanan.

PENDAHULUAN

Inovasi menjadi elemen yang sangat penting untuk pertumbuhan pelayanan publik di sektor publik. Inovasi tampil sebagai sesuatu yang baru atau dianggap unik karena berbeda dari apa yang telah ada. Dalam bidang pelayanan publik, inovasi dapat diartikan sebagai suatu gagasan baru atau arah baru dalam teknologi pelayanan, atau memperbaharui teknologi yang telah ada, atau menciptakan suatu terobosan atau suatu bentuk penyederhanaan, seperti dalam bidang aturan, metode, prosedur, atau struktur organisasi layanan, yang manfaatnya menghasilkan peningkatan kuantitas dan kualitas layanan.

Inovasi pelayanan publik dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Pasal 1 ayat 1 bahwa Inovasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut inovasi adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinil dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Suatu inovasi muncul sebagai tanggapnya birokrasi di tingkat pusat atau penyedia layanan. Seorang inovator akan selalu berupaya melakukan perbaikan dan mencari peluang yang menguntungkan. Dengan munculnya inovasi dalam pelayanan merupakan hal yang sangat positif terlebih jika inovasi tersebut berhasil dan terbukti mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Infrastruktur utama pembangunan adalah keberhasilan dalam membangun program pembangunan serta pemberian layanan publik yang sesuai dengan tuntutan, kondisi, dan kebutuhan nyata masyarakat.

Salah satu inovasi pelayanan publik yang dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Selatan adalah layanan dalam perizinan penelitian. Inovasi ini dirancang sebagai bentuk pelayanan yang memproses izin penelitian secara online. Inovasi ini menjadi sangat penting karena mempercepat proses layanan perizinan penelitian yang berdampak pada upaya pengembangan pengetahuan dan mampu mendorong pembangunan daerah. Kemudian hal ini juga sejalan dengan pencapaian visi atau terwujudnya tujuan Sulawesi Selatan yaitu inovatif, produktif, kompetitif, inklusif, dan berkarakter.

Inovasi layanan digital perizinan penelitian adalah inovasi yang dibangun berdasarkan kerjasama dan kolaborasi antara Pemerintah Provinsi Sulawesi dengan Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah IX dan Kepala KOPERTAIS Wilayah Sulawesi Selatan dalam bentuk 5 kesepakatan bersama dan kemudian ditindaklanjuti 94 perjanjian Kerjasama antara DPMPTSP Provinsi Sulsel dengan 148 perguruan tinggi (PTN, PTS, dan PTAI) serta kelompok masyarakat peneliti lainnya di

Sulawesi Selatan. Salah satu bentuk kerjasama tersebut yaitu Penandatanganan kesepakatan bersama antara Pemerintah Provinsi dengan Universitas Hasanuddin, yang dimana juga pernah melaksanakan survey eksternal di Pusat Pengembangan Kebijakan Pembangunan (P2KP) UNHAS.

Inovasi ini juga berkontribusi secara langsung pada pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) khususnya pilar pembangunan tata kelola. Adapun target yang berkaitan dengan layanan digital perizinan (NENI SI LINCA) adalah sebagai berikut:

1. Karena pengajuan dilakukan melalui aplikasi NENI SI LINCA, segala bentuk korupsi dan suap berkurang secara signifikan. Hal ini menghilangkan peluang terjadinya korupsi, kolusi, dan nepotisme.
2. Mengembangkan Lembaga-lembaga yang efektif, akuntabel dan transparan: inovasi NENI SI LINCA dirancang sebagai sistem pelayanan online yang berlangsung secara transparan, akuntabel, efektif dan efisien.
3. Memberikan akses informasi kepada publik: <https://izinpenelitian.sulselprov.go.id/> NENI SI LINCA dapat dilihat kapan saja dan dari lokasi mana saja.

Pada Tahun 2021, NENI SI LINCA mendapatkan penghargaan Top 30 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) Tingkat Provinsi Sulawesi Selatan yang merupakan hasil seleksi berdasarkan KIPP Tingkat Provinsi Sulsel Tahun 2021 dengan menyisihkan sebanyak 120 inovasi yang masuk ke dalam Jaringan Inovasi Pelayanan Publik (JIPP) Sulawesi Selatan. Adapun piagam penghargaan diterima oleh inovator NENI SI LINCA yaitu Trisna Mulyadi yang diserahkan secara langsung oleh Plt Gubernur Sulawesi Selatan, Andi Sudirman Sulaiman, di Ruang Rapat Pimpinan Kantor Gubernur Sulsel pada Senin, 6 September 2021 (fajar.co.id).

Sebelum adanya inovasi NENI SI LINCA, pelayanan pada DPMPTSP Sulsel dilakukan secara manual melalui Sistem Informasi Manajemen Administrasi Perizinan (SIMAP). Dengan sistem pelaksanaannya secara tatap muka yang menyebabkan antrian panjang dan lama, sehingga hal tersebut dapat menyita waktu pelayanan dan mengundang kerumunan masyarakat. Mengingat kita hidup berdampingan dengan Corona Virus Diseases 2019, (Covid-19). Selain itu, dalam konteks pelayanan seperti ini, terdapat masalah yaitu petugas memiliki beban kerja yang tinggi dan tidak efisien. Dibutuhkan 5 orang ASN khusus melayani pendaftaran, 2 orang ASN khusus pengarsipan dan membutuhkan ATK yang besar dengan anggaran Rp.199.189.200 pertahun.

Lambatnya sistem pelayanan tersebut mengakibatkan izin yang dikeluarkan lebih lama dan paling cepat 2 hari. Kemudian, melihat dari data yang ada, biaya yang diperlukan juga sangat menguras setiap tahunnya. Biaya alat tulis kantor mengeluarkan dana sebesar Rp.199.189.200 dan juga penelitian lambat terlaksana, dengan izin penelitian yang terlambat dilaksanakan mengakibatkan penyelesaian studi juga menjadi lambat. Jika sebanyak 17.758 orang pemohon seperti yang terdapat pada Tahun 2019

mengalami hal yang sama dengan perkiraan biaya sekitar Rp. 5.000.000, maka kerugian ekonomi yang ditimbulkan sebanyak Rp.88.790.000.000 pertahunnya.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan menginisiasi inovasi yang diberi nama NENI SI LINCA (*New Normal Innovation Sistem Informasi Penelitian Online Campus*) dalam merespon kondisi pelaksanaan pelayanan yang telah diuraikan sebelumnya, dan dalam rangka memberikan pelayanan yang cepat, tepat, efisien, dan layanan yang efektif. Inovasi ini berpotensi menyederhanakan prosedur yang berbelit-belit, memangkas waktu dari SOP 2 hari menjadi 5 menit, dan mengurangi biaya. Hal ini sesuai dengan Pasal 18 ayat (8) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuannya (Lutfiana & Larasati, 2019).

Eksistensi NENI SI LINCA berperan menyederhanakan birokrasi pelayanan, memutus mata rantai penyebaran Covid-19, serta berkontribusi pada indikator capaian TPB yang memuaskan dalam menciptakan pelayanan publik yang prima serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap penyedia layanan.

Pelayanan yang diperlukan saat ini adalah pelayanan yang lebih cepat dan efektif. Akan tetapi kenyataannya, apa yang terjadi di lapangan kadang tidak sesuai dengan keinginan masyarakat. Dengan sistem pelayanan yang ada sebelumnya, yang dilakukan secara manual yaitu dengan metode Sistem Informasi Manajemen Administrasi Pelayanan (SIMAP) masyarakat masih menghadapi kesulitan dalam memperoleh pelayanan publik, seperti memerlukan waktu yang lama dalam pengurusan, energi dan biaya yang besar, belum lagi jika adanya perlakuan diskriminasi ataupun adanya pungutan biaya di luar peraturan perundang-undangan atau ketentuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya NENI SI LINCA dimana sistem pelayanannya dilakukan secara online maka permasalahan-permasalahan tersebut dapat terminimalisir. Inovasi ini juga dapat menjadi pemecahan masalah (*problem solved*) dengan penanganan terhadap berbagai permasalahan yang ada melalui cara yang baru, mudah dilaksanakan serta mudah dipantau dalam mencapai kesesuaian terhadap tujuannya. Inovasi NENI SI LINCA ini mendapatkan apresiasi yang tinggi dari masyarakat akademik sebagai solusi strategis dalam penertiban izin penelitian. Sebagai inovasi yang mendapatkan apresiasi yang tinggi dari masyarakat akademik, belum pernah ada yang mendalami lebih lanjut terkait inovasi ini.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan inovasi NENI SI LINCA (*New Normal Innovation Sistem Informasi Penelitian Online Campus*) dalam pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.

Kajian Pustaka

Secara umum, inovasi diartikan sebagai pergeseran perilaku atau sebagai penemuan baru. Inovasi digambarkan sebagai proses dan/atau hasil untuk memperoleh

informasi, pengalaman, dan keterampilan baru untuk menciptakan atau meningkatkan produk, baik dalam bentuk jasa atau barang, proses, atau sarana penyediaan yang bernilai signifikan. Biasanya inovasi diartikan sebagai suatu cara baru atau ide kreatif teknologi pelayanan di bidang pelayanan publik, tetapi bisa juga sesuatu yang memperbaharui teknologi pelayanan yang sudah ada atau menciptakan penyederhanaan, terobosan dalam hal prosedur, metode, pendekatan, dan struktur, dengan nilai tambah (Muharam & Melawati, 2019). Salah satu aspek perbaikan sektor publik yang juga merupakan hasil dari upaya inovatif di sektor publik adalah pemerintah yang dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien, berkualitas, murah, dan terjangkau (Ahmad, et.al., 2020).

Menurut Susanto dalam (Basuki et al., 2018) menyatakan bahwa inovasi adalah suatu penemuan baru yang berbeda dari yang telah dikenal sebelumnya. Inovasi tidak hanya sebatas membangun ataupun memperbarui, tetapi juga memiliki definisi yang lebih luas yaitu memanfaatkan ide atau penemuan baru dalam menciptakan produk, proses ataupun layanan.

Halvorsen et al., (2005) mengelompokkan dalam enam tipologi inovasi pada sektor publik, yaitu:

1. *A new or improved service*, pelayanan baru atau pelayanan yang telah diperbaiki. Misalnya pelayanan Kesehatan masyarakat dan pelayanan pendidikan.
2. *Process innovation* atau inovasi proses, misalnya dalam proses penyediaan pelayanan atau suatu produk.
3. *Administrative innovation* atau inovasi administrasi, misalnya penggunaan kebijakan baru sebagai hasil dari perubahan kebijakan.
4. *System innovation* atau inovasi sistem, yaitu suatu sistem baru atau sebuah perubahan mendasar dari sistem yang telah ada dengan membentuk organisasi baru atau bentuk kolaborasi dan interaksi dengan instansi terkait sebagai wujud dalam pengembangannya.
5. *Conceptual innovation* atau inovasi konseptual, merupakan perubahan pada outlook. Misalnya manajemen terpadu atau mobility leasing.
6. *Radical change of rational* atau perubahan radikal, yang dimaksud yaitu pergeseran pola pikir atau perubahan pandangan umum atau perubahan mental dari pegawai instansi pemerintah.

Perubahan adalah istilah penting dalam inovasi. Setiap penemuan memerlukan perubahan, atau dengan kata lain, semua inovasi adalah perubahan, tetapi tidak semua perubahan adalah inovasi. Modifikasi terencana yang berusaha untuk meningkatkan praktik disebut sebagai inovasi. Suatu perubahan dapat terjadi secara kebetulan dan tidak secara sistematis, tetapi harus memiliki aspek persepsi dan kontemplasi yang substansial untuk dapat dianggap sebagai suatu inovasi.

Inovasi organisasi, menurut Rogers (2003) dalam Setiawan & Ikbal (2019), tidak harus sesuatu yang baru atau prosedur yang digunakan untuk dianggap kreatif. Inovasi sebagian besar tentang bagaimana ide-ide baru dan produk baru diimplementasikan, seperti tentang orisinalitas ide asli. Oleh karena itu, inovasi dapat saja berupa perbaikan yang diterapkan pada suatu organisasi.

Bagian penting lain dari kajian atau dalam studi inovasi adalah terkait dengan tingkat pembaruan (*level of innovation*), yang merepresentasikan variasi intensitas dampak inovasi yang sedang berlangsung. Kategorisasi level atau tingkat inovasi ini dijelaskan oleh Mulgan & Albury dikutip oleh Muluk (2008) berentang mulai dari inkremental, radikal sampai transformative.

Inovasi diartikan sebagai suatu proses perubahan pada seluruh elemen kehidupan masyarakat, tidak hanya pada hal atau barang yang diciptakan. Ini juga mencakup sikap terhadap kehidupan dan perilaku, serta gerakan yang mengarah pada proses perubahan di semua bagian kehidupan masyarakat. Kartika (2017) berpendapat bahwa inovasi didefinisikan sebagai penciptaan barang-barang yang bermanfaat bagi masyarakat dan lingkungan, relatif baru, dan sesuai dengan kebutuhan individu dan kelompok.

Selanjutnya Filial et. al. (2002) mengutip David (1987) yang mengklasifikasikan tahapan inovasi, yaitu desain inovasi, implementasi inovasi, dan evaluasi inovasi. Evaluasi inovasi merupakan kondisi dimana kita melihat kelemahan atau peluang dalam inovasi tersebut, dan menghasilkan program yang didesain ulang untuk memenuhi urgensi tersebut. Inovasi bisa gagal karena sejumlah alasan, seringkali ketika teknologi sudah ada, namun kondisi kelembagaan tidak mendukung

Dari beberapa penjelasan terkait inovasi dalam pelayanan publik di atas, maka dapat disimpulkan bahwa inovasi merupakan suatu ide atau gagasan baru, yang baru pertama kali diaplikasikan atau diterapkan oleh suatu organisasi dengan tujuan untuk meningkatkan produk dan jasa yang memberikan keuntungan baik bagi individu, kelompok, organisasi serta masyarakat luas. Dalam organisasi mana pun, kemampuan untuk membuat perubahan, inovasi, peningkatan, dan adaptasi tentu dibutuhkan dan menjadi hal yang sangat penting. Tiga elemen yaitu teknologi organisasi, lingkungan organisasi (tugas dan fungsi), dan interaksi manusia dengan teknologi dan lingkungan, dapat mempengaruhi perubahan organisasi.

Ada berbagai jenis inovasi dalam administrasi publik, serta cara yang berbeda untuk mengkategorikannya dalam literatur tentang inovasi pemerintah. Tipologi tersebut dibuat karena tujuan berikut:

1. Inovasi institusional, dengan penekanan pada pembaruan lembaga yang sudah ada atau pembentukan yang baru;
2. Inovasi organisasi, dalam administrasi publik mencakup pengenalan cara kerja baru, praktiki manajemen baru, atau metodologi.

3. Inovasi proses yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan pemerintah;
4. Inovasi konseptual yang ditujukan untuk menerapkan struktur pemerintahan baru (misalnya pembuatan kebijakan interaktif, keterlibatan dalam pemerintahan, reformasi anggaran publik, jaringan horizontal).

Sehubungan dengan yang telah dijabarkan di atas dan berdasarkan uraian masalah yang telah dijelaskan sebelumnya mengenai inovasi pelayanan publik NENI SI LINCA di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan, maka inovasi ini dapat dikelompokkan sebagai inovasi organisasi karena dengan adanya inovasi NENI SI LINCA di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan memperkenalkan dan memberikan cara kerja baru dan prosedur atau teknik manajemen yang baru dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Rogers (2003) mengidentifikasi lima tahapan atau langkah dalam proses inovasi, yaitu:

1. Pengetahuan, pada tingkat ini, individu atau unit pengambilan keputusan lainnya dihadapkan pada keberadaan suatu inovasi dan memperoleh pemahaman dasar tentang bagaimana inovasi itu beroperasi.
2. Persuasi, pada tahap persuasi ini, individu atau unit pengambilan keputusan lainnya mencari informasi tentang dampak dari ide baru itu. Apa keuntungan dan kerugian dari cara baru ini
3. Keputusan, ketika individu atau unit pengambilan keputusan lainnya terlibat dalam keputusan untuk mengadopsi atau menolak suatu inovasi, ini disebut sebagai keputusan.
4. Implementasi, ketika seorang individu atau unit pengambilan keputusan lainnya menerima, menggunakan, atau mengimplementasikan suatu inovasi.
5. Konfirmasi, ketika seorang individu atau unit pembuat keputusan lainnya mencoba untuk mengkonfirmasi keputusan inovatif yang dibuat sebelumnya.

NENI SI LINCA memiliki landasan historis, bahwa dewasa ini, mengingat semakin pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi maka juga merupakan suatu peluang dalam menyampaikan informasi secara lebih cepat, akurat dan dalam volume yang besar kepada masyarakat. Dalam kenyataannya, penggunaan media elektronik menjadi sarana yang efektif dalam pendistribusian informasi. Masyarakat menjadi reseptif terhadap informasi atau mudah dalam mendapatkan informasi, sejauh informasi tersebut tersedia dan dapat diakses secara daring. Pada akhirnya, kemudahan dalam mengakses informasi ini akan menumbuhkan peran masyarakat untuk membantu pemerintah dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih, transparan dan mampu meningkatkan pelayanan publik untuk memenuhi kepentingan masyarakat. Selain

landasan historis, Inovasi ini juga memiliki landasan hukum, karena didasarkan pada keyakinan bahwa setiap warga negara berhak dan berkewajiban untuk memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, sebagaimana tercantum dalam Pasal 18 ayat (8) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang bermutu sesuai dengan asas dan tujuan.

Sebelum adanya NENI SI LINCA, pelayanan di DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan dilakukan secara manual yaitu melalui Sistem Informasi Manajemen Administrasi Perizinan (SIMAP). Karena secara manual, tentu saja hal ini berarti pelaksanaan pelayanan dilakukan secara tatap muka yang dapat menimbulkan antrian yang panjang dan lamban, dapat menyita waktu yang lama, energi, biaya yang besar dan juga dapat menularkan Covid-19. Eksistensi NENI SI LINCA menyederhanakan sistem pelayanan perizinan.

Inovasi NENI SI LINCA ini digagas pada tahun 2019 oleh DPMPTSP Prov. Sulsel. Tujuannya untuk mempermudah pengendalian perizinan penelitian bagi mahasiswa/peneliti secara cepat, efektif, dan efisien (gratis biaya akses dan paperless stationery), serta untuk menghentikan penyebaran Covid-19. Penemuan ini bertujuan untuk meningkatkan tugas pokok dan fungsi DPMPTSP Prov. Sulawesi Selatan sebagai garda terdepan dalam hal perizinan dan nonperizinan penyedia layanan. Penemuan ini juga membantu terwujudnya pemerintahan yang baik, efisien, dan efektif. NENI SI LINCA merupakan inovasi asli dari DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan dan pertama kali dikembangkan sebagai inovasi yang berkolaborasi dengan 148 perguruan tinggi (PTN, PTS, dan PTAI) serta kelompok masyarakat peneliti lainnya di Sulawesi Selatan.

Sumber Daya Manusia, Sumber Daya Anggaran, dan Sumber Daya Sarpras semuanya tersedia untuk membantu pelaksanaan NENI SI LINCA. Dalam hal sumber daya manusia yang dibutuhkan untuk inovasi ini, dua verifikator (Tim Teknis) dengan bantuan komputer sudah cukup. Untuk Sumber Daya Anggaran sendiri, inovasi ini didukung oleh APBD Provinsi TA. 2020 senilai Rp.100.000.000,-. Sedangkan sumber daya sarpras yaitu operator (admin/tim verifikator) didukung oleh perangkat komputer saja karena ATK paperless.

Dalam penelitian ini, penulis menerapkan teori inovasi Halvorsen yang menyatakan bahwa tipologi inovasi dalam sektor publik adalah *A New or Improved Service, Process Innovation, Administrative Innovation, System Innovation, Conceptual Innovation, Radical Change of Rational*, sebagaimana tertuang dalam bukunya *Innovation in the Public Sector on the difference between public and private sector innovation*.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan ialah menggunakan teknik kualitatif dalam penelitian ini. Penelitian kualitatif mencoba mendeskripsikan dan memahami kejadian,

peristiwa, aktivitas sosial, sikap, keyakinan, persepsi, dan pemikiran individu dan kelompok orang. Sehingga penulis dapat memperoleh data yang objektif untuk mempelajari dan memahami penemuan NENI SI LINCA (New Normal Innovation Sistem Informasi Penelitian *Online Campus*). Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Observasi adalah pendekatan yang digunakan untuk memperoleh data. Untuk memperoleh data primer dan sekunder, dilakukan wawancara mendalam dan dokumentasi.

Lokasi yang menjadi tempat penelitian adalah di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan. Informan; terdiri Pencetus Inovasi NENI SI LINCA, Admin pengelola NENI SI LINCA, Staf Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan dan Mahasiswa. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui Wawancara mendalam dilakukan untuk mengumpulkan informasi. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (1992) yang terdiri dari tiga yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A New or Improved Service (Pelayanan Baru atau Pelayanan yang Diperbaiki)

A new or improved service (Pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki) yang dimaksud adalah bagaimana program-program inovatif yang diberlakukan oleh pemerintah yang ada, terutama di sektor layanan publik, apakah sudah sesuai atau masih perlu dikembangkan dalam penerapannya. Apakah inovasi tersebut sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau justru menambah kesulitan masyarakat. Kategori pertama ini ingin melihat hasil atau perkembangan layanan baru dari sisi pemerintah. Untuk melihat suatu layanan baru atau lebih baik, ada beberapa fokus kajian yaitu, yang menjadi dasar pembuatan inovasi dan perubahan atau perbedaan dengan adanya inovasi.

Merujuk pada *a new or improved service* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki) yang menunjukkan adanya dasar pembuatan inovasi (NENI SI LINCA) yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan. Pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki menunjukkan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dan aparaturnya kepada masyarakat dengan mencapai peningkatan kualitas dengan tetap memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Adanya inovasi NENI SI LINCA sebagai bentuk pelayanan baru dalam hal pengurusan surat izin penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan. Inovasi ini merupakan pelayanan yang berbasis elektronik atau secara online yang dapat memudahkan pengguna layanan mengakses layanan tanpa perlu berhubungan secara langsung oleh birokrasi.

Pernyataan Bapak TM selaku Staf Sub Bagian Keuangan yang juga merupakan pencetus dari Neni Si Linca yang mengatakan bahwa suatu inovasi berangkat dari masalah, yang kemudian melakukan pemecahan masalah dengan berinovasi. Berikut hasil wawancaranya:

“Dalam pembuatan inovasi, tentu harus berdasarkan kebutuhan masyarakat. Mengenai sesuai atau tidaknya tentu sudah sesuai. Karena dasar dari inovasi ini sendiri yaitu perbaikan pelayanan yang sebelumnya pelayanan dilakukan secara manual yaitu SIMAP yang membutuhkan waktu sehari-hari sekarang 1 izin itu hanya memerlukan waktu 5 menit. Kemudian sekarang juga lebih paperless karena semua file yang dibutuhkan hanya tinggal diupload saja melalui website artinya secara online. Sebelumnya pemohon izin itu agak repot karena harus menyediakan file proposalnya yang dimasukkan dalam Compact Disk (CD), belum lagi berkas-berkas lainnya.” (Hasil Wawancara, 27 Juni 2022)

Bentuk pelayanan perizinan penelitian Neni Si Linca telah sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat yang dalam hal ini adalah mahasiswa. Metode pelayanan sebelumnya yang dilakukan dengan metode manual yaitu dengan Sistem Informasi Manajemen Administrasi Perizinan (SIMAP) dianggap masih kurang efektif karena prosedurnya masih secara manual yaitu dengan pelayanan secara tatap muka, memerlukan waktu sehari-hari, serta menyita waktu, energi, dan biaya yang besar. Hal ini juga diungkapkan oleh Bapak RZ selaku Admin Neni Si Linca terkait inovasi Neni Si Linca yang dianggap telah sesuai dalam hal pelayanan publik, yang mengatakan bahwa:

“Kalau untuk sekarang itu sudah memadai untuk mahasiswa melakukan penelitian, karena sebelum-sebelumnya itu banyak mahasiswa yang datang di sini di kantor untuk mengurus, jadi mereka bertumpuk, terus tahun sebelumnya itu masih kondisi Covid juga makanya pak Kadis waktu itu minta dibuatkan inovasi untuk mengurangi mahasiswa yang datang atau yang bisa secara online langsung. Jadi bisa dikatakan sudah sesuai, karena mahasiswa tidak perlu lagi datang ke kantor untuk antri mengurus surat izinnya. Dengan Neni Si Linca ini semuanya dimudahkan dan sudah memadai untuk mahasiswa.” (Hasil wawancara, 4 Juli 2022)

Hal serupa juga ditambahkan oleh Bapak SH selaku Staf Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan yang mengatakan:

“Kita disini sebagai wadah untuk mahasiswa dalam pengurusan izin penelitiannya. Neni Si Linca dibuat untuk memudahkan agar tidak ada lagi antri sampai berjam-jam di kantor untuk mengurus izinnya, apalagi tempat duduk pelayanan di kantor juga tidak banyak, jadi kadang ada yang berdiri untuk menunggu gilirannya, ada yang datang jauh-jauh hanya untuk ambil suratnya. Jadi kita mudahkan pengurusannya secara online. Apalagi pada saat itu juga lagi Covid, bisa menimbulkan kerumunan, jadi kita berupaya agar bagaimana pengurusan-pengurusan begini bisa lebih mudah.” (Hasil Wawancara, 5 Juli 2022)

Kemudian *a new or improved service* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki) yang berfokus pada perbedaan-perbedaan sebelum dan setelah adanya

inovasi NENI SI LINCA. Hal ini menunjukkan bagaimana manfaat yang dirasakan oleh pengguna inovasi. Apakah dengan adanya inovasi ini dapat lebih efektif dan efisien dibandingkan sebelumnya. Suatu bentuk pelayanan yang inovatif dan menguntungkan bagi masyarakat yang merupakan pengguna jasa akan diminati masyarakat sehingga inovasi itupun dapat dikatakan berhasil.

Pada wawancara yang dilakukan dengan Bapak TM Pencetus dari Neni Si Linca mengenai keunggulan atau manfaat dari adanya inovasi Neni Si Linca mengatakan bahwa:

“Kalau masalah manfaat, tentu pengguna inovasi dalam hal ini mahasiswa lebih banyak merasakan kemudahan sekarang yang artinya banyak manfaat dari inovasi NENI SI LINCA ini jika dibandingkan dengan sebelum adanya inovasi ini, bentuk pelayanannya. Yang sebelumnya harus datang ke kantor bawa berkas-berkas yang dibutuhkan, biaya yang dikeluarkan juga cukup banyak, antri dan menunggu berjam-jam sekarang hanya tinggal buka webnya dan mengurus secara online.” (Hasil wawancara, 27 Juni 2022)

Kemudian mengenai manfaat dengan adanya inovasi ini juga diungkapkan oleh Bapak SH selaku Staf Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan yang mengatakan:

“Tentu sudah banyak perubahan kalau dilihat sekarang, artinya sekarang lebih mudah pelayanannya untuk mengurus surat izin penelitian. Kalau sudah berbasis elektronik kan biasanya apapun memang akan lebih mudah.” (Hasil wawancara, 5 Juli 2022)

Hal tersebut didukung oleh pernyataan mahasiswa AQ sebagai masyarakat pengguna Inovasi Neni Si Linca yang mengatakan bahwa:

“Neni Si Linca mempermudah mahasiswa dalam hal pengurusan surat izin penelitian, dengan web neni si linca, mahasiswa tidak perlu datang ke kantor dan menunggu sehari-hari untuk mendapatkan surat izin.” (Hasil wawancara, 13 Juli 2022)

Dari beberapa pendapat di atas menunjukkan bahwa bentuk pelayanan saat ini sudah sesuai dengan indikator pelayanan publik yang berkualitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Tata pemerintahan dikatakan baik apabila pelayanan publik diberikan untuk kepentingan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik berimplikasi pada kepuasan masyarakat karena masyarakat secara langsung mengevaluasi kinerja pelayanan yang diberikan. Berdasarkan beberapa penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Inovasi Neni Si Linca dapat dikatakan memiliki banyak keunggulan jika dibandingkan dengan bentuk pelayanan sebelum adanya inovasi ini sehingga dianggap telah mencapai indikator inovasi sebagai pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki.

Process Innovation (Inovasi Proses)

Process Innovation (Inovasi Proses) yaitu misalnya perubahan dalam proses penyediaan pelayanan ke arah yang lebih baik atau sesuai dengan kebutuhan. Inovasi

proses adalah sebuah perubahan sistem yang berkaitan dengan penyediaan pelayanan ke arah yang lebih baik. Proses inovasi ini melihat bagaimana proses pembuatan inovasi yang dibuat oleh pemerintah yang berorientasi pada perbaikan pelayanan. Proses yang baik akan sangat mempengaruhi pembuatan sebuah inovasi, sehingga dalam pembuatannya sampai penerapannya diperlukan sebuah tahapan-tahapan yang matang untuk rancangan sebuah inovasi. Sebagai proses inovasi, yang menjadi fokus kajian untuk melihat lebih dalam mengenai proses inovasi itu sendiri yaitu yang pertama proses pembuatan inovasi dan yang kedua bagaimana proses berjalannya inovasi tersebut.

Merujuk pada process innovation (proses inovasi) yang berfokus terhadap proses pembuatan inovasi yang berorientasi pada perbaikan pelayanan. Dalam hal ini, membahas mengenai bagaimana awal mula atau yang mendasari proses pembuatan inovasi NENI SI LINCA. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh Bapak TM selaku pencetus Neni Si Linca mengatakan:

“Kalau proses pembuatan inovasinya, kan awalnya itu kalau mau mengurus izin dilakukan secara tatap muka atau langsung, jadi mahasiswa membawa berkas-berkasnya yang seperti tadi surat rekomendasi penelitian, kartu identitasnya, proposalnya yang dibuat dalam bentuk pdf dan kemudian dibuat lagi dalam bentuk Compact Disk, setelah itu juga dikumpul Hard Copynya, kan itu biaya. Belum lagi biaya kesini, pasti butuh biaya, kendaraan, makan, dan sebagainya karena menunggu. Baik itu kalau satu hari, kalau sampai tiga hari kalau tidak ada pimpinan. Berawal dari itu, saya kemudian diskusikan, bisa tidak kalau misal pemerintah buat sistem pelayanannya secara elektronik, bikin sesuai dengan SOPnya, kemudian disetujui, dan akhirnya digunakanlah Neni Si Linca ini. Untuk memudahkan pelayanan intinya.” (Hasil wawancara: 27 Juni 2022)

Inovasi Neni Si Linca dibuat karena sistem pelayanan yang sebelumnya dianggap rumit, memakan biaya, serta berpengaruh terhadap lambatnya surat izin diterbitkan. Oleh karena itu, pemerintah mengeluarkan sistem pelayanan baru yaitu Neni Si Linca yang diharapkan dapat memudahkan pelayanan. Mengenai hal ini juga diungkapkan oleh Bapak RZ selaku Admin Neni Si Linca:

“Kalau proses pembuatan inovasinya Neni Si Linca itu dikerjasamakan dengan pihak kominfo untuk memperbaiki pelayanan. Jadi mahasiswa atau masyarakat yang ingin mengurus izin penelitian tidak perlu lagi datang ke kantor membawa berkas. Makanya dengan dipermudahkannya itu secara online supaya tidak ada lagi berkas yang dibawa-bawa. Langsung diupload saja di aplikasi. Awal mulanya juga kan karena waktu itu ada covid atau pembatasan makanya dibuat ini inovasi supaya sistem elektronik saja.” (Hasil wawancara, 4 Juli 2022)

Neni Si Linca dibuat berdasarkan kondisi pada saat Covid-19, yang membuat adanya pembatasan-pembatasan termasuk pembatasan dalam hal pelayanan. Selain itu, sistem pelayanan sebelumnya juga tidak efektif untuk pengurusan izin penelitian. Untuk mengatasi masalah tersebut, pemerintah akhirnya berinovasi untuk pelayanan izin

penelitian dengan mengeluarkan Neni Si Linca yang juga dikerjasamakan dengan pihak Dinas Kominikasi dan Informatika (KOMINFO) dalam proses pembuatannya.

Merujuk pada *process innovation* (proses inovasi) yang berfokus pada bagaimana proses berjalannya inovasi ini. Indikator kedua ini membahas mengenai bagaimana proses penertiban izin penelitian NENI SI LINCA.

Bapak TM selaku pencetus Neni Si Linca mengungkapkan:

"Proses penerbitan Neni Si Linca itu kan berdasarkan aplikasi, jadi awalnya mahasiswa mendaftar dulu di aplikasi Neni Si Linca, setelah mendaftar, mengisi data sesuai isi kolom, kemudian langsung di proses, terkirim ke tim teknisnya yaitu Dinas Bappelitbangda. Jadi bappelitbangda memvalidasi apakah surat yang diupload itu sudah benar begitu juga dengan proposalnya kalau sudah benar maka langsung diterbitkan surat izinnya." (Hasil wawancara, 27 Juni 2022)

Sama dengan yang dikatakan oleh Bapak RZ selaku Admin mengungkapkan:

"Untuk proses penertibannya sendiri ada di websitenya, jadi disitu ada alur serta penjelasan untuk pengurusan atau penertiban izin. Jadi pemohon melakukan pendaftaran dulu, verifikasi akun, kemudian login, mengisi biodata, mengajukan izin, kemudian akan diproses." (Hasil wawancara, 27 Juni 2022)

Pada alur yang terdapat pada homepage Neni Si Linca, terdapat poin penolakan. Artinya pada proses pengajuan atau permohonan izin menggunakan website Neni Si Linca juga bisa saja terjadi penolakan izin. Bapak RZ selaku Admin dari Neni Si Linca kemudian menambahkan:

"Terus untuk pengajuannya itu juga kadang ada penolakan, tapi penolakan itu biasa dari mahasiswa atau dari kampus yang tidak menyampaikan ke mahasiswa bahwa prosedurnya itu surat, dari kampus yang bermohon ke PTSP dan PTSP nanti yang bermohon ke tempat penelitiannya mahasiswa, jadi kadang tujuan suratnya salah. Terus kadang juga ada yang tidak stemple suratnya, fotocopyan yang dia upload, atau kadang juga maintenance dari server. Jadi mungkin itu yang biasa buat ada penolakan surat." (Hasil wawancara, 4 Juli 2022)

Kemudian ditambahkan oleh Bapak SH selaku pegawai Sub Bagian Program yang mengatakan:

"Kalau proses penerbitannya ini surat izin, kami sudah sediakan alur beserta penjelasannya di websitenya ini Neni Si Linca. Jadi mahasiswa tinggal baca saja alurnya disitu, walaupun ada yang tidak dipahami atau ada yang mau ditanyakan, mahasiswa hubungi saja kontak call center yang sudah tertera juga di website". (Hasil wawancara, 5 Juli 2022)

Administrative Innovation (Inovasi Administratif)

Administrative Innovation (Inovasi Administratif) yaitu aturan-aturan yang dikeluarkan dari perubahan kebijakan yang ada sebelumnya. Misalnya, penggunaan

instrument kebijakan baru sebagai hasil dari perubahan kebijakan. Hal ini dimaksudkan agar penerapan sebuah inovasi dapat secara optimal diketahui dan dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan inovasi. Inovasi yang dikeluarkan akan sulit diketahui oleh masyarakat apabila secara administratif tidak bagus penerapannya, dalam hal ini terdiri dari aturan atau kebijakan yang mendasari inovasi, pemberian informasi serta bantuan pengembangan inovasi.

Merujuk pada Administrative Innovation (Inovasi Administratif) yang berfokus terhadap aturan yang mendasari dibentuknya inovasi Neni Si Linca (regulasi) atau kebijakan khusus dalam penerapan inovasi ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak TM selaku pencetus Neni Si Linca yang mengatakan:

“Kalau regulasi sebenarnya kita berpatokan dari pusat. Belum ada regulasi khusus yang dikeluarkan terkait Neni Si Linca. Kemarin itu regulasinya ini inovasi berupa MoU dan PKS, jadi Neni Si Linca ini didirikan atas kerjasama atau kolaborasi antara Pemerintah Provinsi Sulawesi dengan perguruan-perguruan tinggi.” (Hasil wawancara, 27 Juni 2022)

Mengenai kebijakan pelayanan surat izin penelitian telah diatur secara Nasional oleh pusat. Bagitupun dengan pedoman pengelolaan serta diaturnya pula dianjurkan setiap daerah untuk membuat rencana strategi. Dalam menjalankan dan mengelola Neni Si Linca berpedoman pada kebijakan yang telah diatur oleh pusat. Seperti yang dikatakan oleh Bapak RZ selaku Admin Neni Si Linca:

“Ada. Jadi kita itu berpatokan dengan kebijakan pusat. Kalau mengenai regulasi yang ditanyakan kita pakai MoU kemarin dengan PKS. Kalau MoU dikerjasamakan dengan semua universitas di Sulsel. Seperti Unhas, Stiem, Unismuh, Uin, semua. Jadi sebenarnya itu untuk mahasiswa lebih mengerti ini tinggal dari pihak kampus. Pada saat ada mahasiswa yang mau meneliti mereka sudah paham tujuan surat.” (Hasil wawancara, 4 Juli 2022)

Jadi terkait regulasi NENI SI LINCA, inovasi ini didirikan atas kerjasama dan kolaborasi antara Pemerintah Provinsi Sulawesi dengan Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah IX serta Kepala KOPERTAIS Daerah Sulawesi Selatan dalam bentuk 5 kesepakatan bersama yang kemudian ditindaklanjuti dengan 94 kesepakatan kerjasama antara DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan dengan 148 perguruan tinggi baik PTN, PTS ataupun PTAI dan juga kelompok komunitas riset lainnya di Sulawesi Selatan.

Merujuk pada Administrative Innovation (Inovasi Administratif) yang berfokus pada bagaimana bentuk penyampaian kepada masyarakat mengenai adanya bentuk pelayanan baru atau dalam hal hal ini yang dimaksud yaitu NENI SI LINCA. Pendekatan atau bentuk penyampaian atau pengenalan mengenai Inovasi Neni Si Linca kepada masyarakat luas yaitu melalui kerjasama dengan pihak perguruan tinggi dan sosialisasi sebagai berikut:

1. Membagikan brosur/leaflet mengenai tata cara penggunaan aplikasi NENI SI LINCA kepada pihak perguruan tinggi untuk dibagikan kepada mahasiswa
2. Mengkoneksikan link NENI SI LINCA pada website DPMPTSP dengan website Perguruan Tinggi melalui <https://izin-penelitian.sulselprov.go.id>
3. Sosialisasi cara penggunaan aplikasi yang dapat diakses di kanal youtube DPMPTSP Sulsel dengan mengetik kata kunci NENI SI LINCA.

Seperti yang diungkapkan oleh Bapak TM mengenai cara penyampaian atau sosialisasi pemerintah terkait adanya inovasi ini yaitu:

“Sosialisasinya sendiri berupa brosur, lalu kemarin kita adakan PKS antara Pak Gubernur dengan seluruh Rektor Universitas Se Sulawesi Selatan yang diadakan di ruang rapim Gubernur. Awalnya itu di Unhas, tapi ada beberapa yang menyampaikan kenapa hanya Unhas. Jadi kemudian kita adakan umum, yang diadakan di ruang rapim Gubernur dengan mengundang semua universitas.” (Hasil wawancara, 27 Juni 2022)

Selanjutnya Administrative Innovation yang berfokus pada bantuan pengembangan inovasi NENI SI LINCA. Bantuan untuk pengembangan inovasi, yang merupakan bagian terpenting dari pengembangan inovasi. Secara langsung dampak yang ditimbulkan oleh berbagai bantuan pemerintah terhadap pengembangan suatu inovasi sangat banyak dan juga dapat membuat implementasi suatu inovasi menjadi lebih optimal. Dukungan pendanaan seringkali menjadi kendala yang dihadapi instansi yang berbeda dalam pengembangan inovasi jika pemerintah tidak menyediakan dana atau memberi dukungan.

Untuk anggaran Inovasi ini, didukung oleh APBD (Anggaran Pendapatan Belanja Daerah) Provinsi Tahun Anggaran 2020 senilai Rp.100.000.000,- pada pengelolaan layanan perizinan dan non perizinan. Adapun biaya pemeliharaan aset tidak berwujud termasuk biaya desain sistem informasi izin penelitian online, pembelian peralatan komputer dan printer, serta ketersediaan Internet. Untuk pengguna layanan sendiri, inovasi ini hampir tidak menggunakan anggaran yang besar karena peneliti tidak perlu mengeluarkan biaya apapun untuk mengajukan izin dengan mengakses layanan tersebut. Peneliti hanya perlu memiliki akses internet dan juga smartphone untuk dapat mengajukan izin penelitian.

Bapak TM Pencetus Neni Si Linca:

“Mengenai anggaran itu dari APBD PTSP.” (Hasil wawancara, 27 Juni 2022)

Kemudian Bapak SH selaku Staf pada Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan juga mengatakan bahwa sumber dana atau sumber daya anggaran untuk inovasi Neni Si Linca didukung oleh APBD TA. 2020. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak SH yang mengatakan:

“Dana itu dari PTSP, Anggaran APBD PTSP Tahun 2020.” (Hasil wawancara, 5 Juli 2022)

Dalam mendukung program inovasi pemerintah serta berjalannya inovasi Neni Si Linca, pemerintah menggunakan anggaran yang berasal dari APBD Tahun Anggaran 2020. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) dalam Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 menyebutkan bahwa APBD adalah rencana keuangan tahunan pemerintah daerah yang disetujui oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) yang dibahas dan ditetapkan serta diatur melalui peraturan daerah. Dengan undang-undang dan produk hukum yang berlaku, pemerintah telah berusaha memenuhi dan menjawab kebutuhan masyarakat dan daerah dalam pengelolaan keuangan yang baik dan untuk kepentingan seluruh masyarakat. (Ramadhani, 2019)

System Innovation (Inovasi Sistem)

System Innovation (Inovasi Sistem) adalah sistem baru atau perubahan mendasar terhadap sistem yang sudah ada dengan membuat organisasi baru atau kerjasama dengan instansi terkait sebagai bentuk implementasi dan pengembangan. Kegiatan ini dilakukan untuk mengembangkan inovasi-inovasi agar terasa perbedaan dengan adanya inovasi-inovasi tersebut karena pada kenyataannya inovasi akan membawa perubahan yang lebih baik dan menunjukkan kemanfaatan. Dalam inovasi sistem, kita dapat melihat dua hal, yaitu sistem inovasinya dan kerjasama pengembangan inovasi. Dari dua fokus tersebut, dapat dilihat dari sistem sebelum adanya inovasi.

Fokus System Innovation (Inovasi Sistem) terhadap sistem inovasi dari NENI SI LINCA. Pada fokus ini membahas mengenai bagaimana perubahan-perubahan yang terjadi setelah adanya inovasi ini. Dalam fokus ini sangat erat kaitannya dengan perubahan yang dirasakan oleh pengguna inovasi. Jika sistem pelayanan yang dirasakan sama atau bahkan menambah kesulitan masyarakat pengguna inovasi, maka inovasi tersebut dikatakan tidak berhasil. Tetapi, apabila sistem yang dirasakan meningkat dari sebelumnya maka inovasi dikatakan berhasil. Oleh karena itu penting untuk mengetahui sistem yang terjadi setelah diterapkannya suatu inovasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak TM sebagai Pencetus dari Inovasi Neni Si Linca, mengatakan:

“Kalau berbicara sistem, tentu sekarang lebih mempermudah apalagi untuk kalangan mahasiswa, dari yang sebelumnya offline menjadi online. Tinggal buka hp saja kemudian masuk di websitenya. Kemudian tidak ada lagi kerumunan.” (Hasil wawancara, 27 Juni 2022)

Dengan sistem pelayanan seperti yang diterapkan saat ini yaitu secara online dianggap lebih memudahkan pelayanan, karena sistemnya secara online yang mana pengguna layanan dalam hal ini pemohon izin penelitian tidak perlu ke Kantor DPMPSTSP untuk mengurus izinnya. Terkhusus untuk kalangan mahasiswa yang dapat dikatakan bukan lagi kalangan yang dikategorikan sebagai orang yang awam terhadap teknologi.

Sejalan dengan pernyataan tersebut, Bapak RZ selaku Admin Neni Si Linca juga mengatakan:

“Untuk sistemnya dapat dikatakan lebih memudahkan dengan menggunakan sistem yang sekarang, yaitu secara online. Tidak perlu ke kantor lagi untuk bertemu.” (Hasil wawancara, 4 Juli 2022)

Selanjutnya Fokus System Innovation (Inovasi Sistem) terhadap bentuk kerja sama dalam pengembangan inovasi yang merupakan salah satu cara untuk inovasi dapat lebih baik dari waktu ke waktu. Dalam pengembangan suatu inovasi tentu akan lebih baik apabila terdapat kerja sama atau partner yang ahli dalam bidang inovasi yang dibuat, agar inovasi dapat dirasakan kemanfaatannya serta dapat bertahan lama. Suatu inovasi dimaksudkan agar dapat memudahkan, efektif, efisien, tidak membutuhkan banyak biaya dan juga tenaga. Untuk itu, inovasi memerlukan Kerjasama dalam pengembangannya baik dari pihak internal maupun eksternal agar penerapannya dapat lebih optimal.

Pada wawancara yang dilakukan dengan Bapak TM selaku Pencetus dari inovasi ini mengatakan:

“Yang diajak bekerjasama dalam hal ini, itu pertama dari Kominfo, kemudian Tim Teknisnya dari Bappelitbangda, terus kampus-kampus juga tentunya, Untuk lebih jelasnya ada nanti saya kirimkan datanya.” (Hasil wawancara, 27 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara, terdapat beberapa pihak yang diajak bekerjasama dalam proses inovasi ini, diantaranya terdapat dari Dinas Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) Provinsi Sulawesi Selatan, Badan Penelitian dan Pengembangan Pembangunan Daerah (Bappelitbangda) Provinsi Sulawesi Selatan, kemudian Perguruan Tinggi yang ada di Sulawesi Selatan.

Conceptual Innovation (Inovasi Konseptual)

Conceptual Innovation (Inovasi Konseptual) adalah konsep dari sebuah inovasi yang dikaitkan dengan para pelayan publik itu sendiri. Inovasi konseptual ini lebih mengarah ke para pelayan publik sebagai pembuat inovasi karena dalam tahapan inovasi ingin melihat seberapa berpengaruhnya inovasi yang dibuat, bukan hanya untuk masyarakat sebagai pengguna inovasi, tetapi juga berfokus pada konsep atau perubahan yang dirasakan oleh pembuat inovasi. *Conceptual Innovation* (Inovasi Konseptual) memiliki 2 fokus yaitu kegiatan pelayanan publik dan kinerja pegawai. Dari kedua fokus kajian mengenai *conceptual innovation* nantinya akan diperoleh lebih mendalam mengenai inovasi konseptual dari pembuatan sebuah inovasi pelayanan publik.

Conceptual Innovation (Inovasi Konseptual) yang fokusnya terhadap bagaimana perubahan kegiatan yang dilakukan oleh para pelayan publik sebelum dan setelah adanya inovasi. Pada fokus ini ingin melihat apakah terjadi perubahan yang signifikan dari sistem yang manual ke sistem yang berbasis IT.

Terkait dengan perubahan kegiatan yang dilakukan pelayan publik, Bapak TM selaku Pencetus Neni Si Linca mengatakan:

“Kalau mengenai perubahan pekerjaannya atau kegiatannya itu tentu ada, karena sebelumnya kan offline. Sekarang online. Jadi pegawai itu hanya menerima dan memverifikasi data saja.” (Hasil wawancara, 27 Juni 2022)

Kemudian Bapak TM juga menambahkan untuk perubahan jumlah pegawai sendiri yang bekerja dalam pelayanan perizinan penelitian tersebut:

“Secara birokrasinya itu terpangkas mulai dari proses pendaftarannya semua, tidak ada lagi yang namanya ruang office terima barang di ruang office, cukup Tim Teknis saja langsung yang berhubungan dengan pemohon. Dulu waktu offline di ruang office pendaftaran satu, tim verifikasi dua, korektor satu, validator satu, terus kembali lagi ke ruang office bagian penerimaan. Jadi 5. Sekarang Cuma 2 jadi terpangkas semua itu yang 3. Yang dua ini sekarang tim teknis langsung, jadi semua digital signature.” (Hasil wawancara, 27 Juni 2022)

Dalam perubahan bentuk pelayanan dari SIMAP menjadi NENI SI LINCA di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan maka terdapat pula perubahan konsep bentuk pelayanan di dalamnya, termasuk prosedur dan sumber dayanya. Dengan pelayanan menggunakan Neni Si Linca, konsep pengurusan izin tidak lagi serumit sebelumnya yang membutuhkan draft berkas yang cukup tebal, mendatangi Kantor DPMPTSP, selain itu, pekerjaan dalam hal pengurusan surat izin penelitian tidak memerlukan karyawan yang banyak sehingga dapat ditempatkan dan fokus dalam pekerjaan yang lebih membutuhkan karyawan lebih.

Conceptual Innovation (Inovasi Konseptual) yang fokusnya terhadap kinerja pegawai. Dalam fokus ini, membahas mengenai bagaimana kinerja pegawai setelah diterapkannya inovasi NENI SI LINCA.

Dengan sistem pelayanan berbasis elektronik, dapat meningkatkan produktivitas kinerja pegawai. Selain itu dengan sistem elektronik juga dapat mempermudah dalam pemantauan kinerja pegawai. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara dengan Bapak TM selaku Pencetus Neni Si Linca yang mengatakan:

“Kalau kinerjanya pasti lebih terukur, jelas pekerjaannya tiap hari, Cuma itu-itu saja, verifikasi-verifikasi. Nah yang kemarin, yang tiga pegawai ini bisa lebih fokus ke layanan yang lain.” (Hasil wawancara, 27 Juni 2022)

Lebih lanjut, Bapak RZ menambahkan bahwa dengan sistem layanan berbasis elektronik, pegawai tidak perlu lagi mengatur berkas yang banyak. Lebih jelasnya Bapak RZ selaku Admin Neni Si Linca mengatakan:

“Sebelumnya pegawai itu kewalahan dalam mengatur banyaknya berkas. Tapi adanya inovasi ini, pekerjaannya jadi lebih mudah, jadi bisa dibilang memudahkan pegawai.” (Hasil wawancara, 4 Juli 2022)

Dengan Neni Si Linca, selain menguntungkan untuk pengguna atau pemohon izin, juga menguntungkan untuk pegawai karena membuat pekerjaan pegawai lebih mudah dengan sistem elektronik tersebut. Selain itu pegawai juga dapat melakukan pekerjaannya dimana saja apabila ada sesuatu hal yang mendesak pegawai jika tidak dapat hadir di kantor. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan Bapak SH yang mengatakan:

“Kinerjanya lebih meningkat, biar dari rumah, di jalan atau dimana bisa dia proses.”
(Hasil wawancara, 5 Juli 2022)

Sistem pelayanan pemerintah yang berbasis elektronik seperti inovasi Neni Si Linca ini bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang lebih efektif, bersih, transparan, serta meningkatkan efisiensi. Selain itu, juga bertujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan juga terpercaya.

Dengan sistem seperti ini juga memperkuat kerjasama antar instansi pemerintah dalam pelaksanaan tugas dan tugas pemerintahan untuk mencapai tujuan bersama, meningkatkan kualitas dan cakupan pelayanan publik kepada masyarakat luas, serta mengurangi meluasnya penyalahgunaan kekuasaan berupa kolusi, korupsi dan otokrasi melalui penerapan sistem pemantauan dan pengaduan masyarakat secara elektronik.

Radical Change of Rational (Perubahan Radikal)

Radical Change of Rational (Perubahan Radikal) yang dimaksud dalam indikator ini adalah pandangan atau pola pikir dari pegawai instansi mengenai adanya inovasi yang telah diterapkan untuk pelayanan publik. Bagaimana besarnya pengaruh terhadap pegawai khususnya dalam hal pemikiran yang telah diterapkan dalam pekerjaan mereka. Pembahasan mengenai radical change of rational ini membahas mengenai dua titik fokus yaitu, pemberian apresiasi oleh pemerintah kepada pembuat inovasi, kemudian titik fokus yang kedua adalah radical change of rational itu sendiri mengenai bagaimana tanggapan atau perubahan yang dirasakan setelah diterapkannya suatu inovasi. Dalam penerapan sebuah inovasi, tentu akan memberi dampak yang besar terkhusus dalam segi perbaikan pelayanan publik. Sehingga instansi atau orang-orang yang telah berusaha membuat inovasi seharusnya diberikan apresiasi yang terbaik agar dapat terus memacu perbaikan dan juga lebih termotivasi.

Radical Change of Rational (Perubahan Radikal) yang berfokus pada perubahan pola pikir yang dirasakan oleh pegawai sebagai pelayan atau yang menjalankan suatu inovasi untuk pelayanan publik. Pada pembahasan ini, ingin melihat bagaimana umpan balik atau feedback yang dirasakan oleh pegawai instansi dalam penerapan inovasi tersebut atau pemikiran ke arah yang lebih baik dalam memudahkan menyelesaikan tugas-tugas kepegawaiannya.

Dalam wawancara yang dilakukan dengan Bapak TM selaku Pencetus Neni Si Linca, mengatakan:

Development Policy and Management Review (DPMR).

Wulandari, A. S. et al. Akselarasi Pembangunan Daerah Dengan Inovasi Pelayanan Digital.

“Sekarang pegawai saya rasa bahkan lebih mudah menurutnya dengan bentuk pelayanan seperti ini.” (Hasil wawancara, 27 Juni 2022)

Perubahan bentuk pelayanan tentu juga akan mempengaruhi perubahan kegiatan ataupun cara kerja yang dilakukan sebelumnya oleh pegawai. Dengan prosedur sebelumnya, pegawai merasa telah mahir dalam melakukan pekerjaannya yang secara manual dan telah berjalan lama, Tetapi dengan prosedur yang baru apalagi dalam hal ini berbasis teknologi, pegawai bisa saja membutuhkan pelatihan khusus untuk melakukan cara kerja baru ini. Untuk itu, penulis dalam hal ini menanyakan apakah ada pelatihan khusus untuk pegawai dalam prosedur pelayanan baru yang diterapkan dalam pelayanan izin penelitian. Dalam wawancara yang dilakukan dengan Bapak TM selaku Pencetus Neni Si Linca kemudian menambahkan:

“Kalau pelatihan untuk pegawai tidak ada, hanya sekedar pengenalan kemarin. Maksudnya tidak ada pelatihan-pelatihan khusus yang bagaimana, berupa pengenalan cara kerja saja. Karena memang sudah menjadi pekerjaannya yang kemarin, hanya saja ada pemangkasan pegawai. Jadi kalau untuk adaptasi pegawai dengan prosedur seperti ini, pegawai tidak merasa kesulitan dengan prosedur yang baru ini.” (Hasil wawancara, 27 Juni 2022)

Lebih lanjut Bapak SH selaku Staf Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan menambahkan:

“Kalau perubahan pola pikir yang dirasakan pegawai dengan cara kerja Neni Si Linca ini tentu lebih memudahkan pegawai dalam menyelesaikan tugas-tugasnya, apalagi dengan pelayanan berbasis elektronik. Tujuan dibuatnya juga ini inovasi agar pekerjaan-pekerjaan seperti ini bisa membuat untuk tidak rumit. Waktu Covid juga pegawai tidak merasa terbebani bagaimana lagi, karena bisa WFH juga. pegawai juga sekarang merasa lebih terkontrol, semangat bekerjanya lebih terpacu.” (Hasil wawancara, 5 Juli 2022)

Prosedur yang tidak rumit, selain membuat mudah masyarakat selaku yang dilayani, juga memudahkan pegawai atau pelayan publik dalam melakukan urusan dan tugas pemerintahan. Sistem pelayanan berbasis elektronik membuat pegawai merasa lebih terkontrol dalam melaksanakan tugas serta lebih terpacu semangat dalam bekerja dengan kemudahankemudahan yang ada.

Radical Change of Rational (Perubahan Radikal) yang berfokus pada pemberian apresiasi kepada pembuat inovasi. Pemberian apresiasi oleh pemerintah kepada pegawai yang telah membuat inovasi akan berpengaruh secara langsung dalam meningkatkan semangat serta motivasi pegawai untuk terus menciptakan serta melakukan pengembangan dalam hal pelayanan publik. Dengan pemberian apresiasi, manfaat suatu inovasi tidak hanya mengarah kepada masyarakat, tetapi juga berdampak terhadap pembuat inovasi. Inovasi NENI SI LINCA, mendapatkan penghargaan Top 30 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2021, hal ini diungkapkan oleh Pencetus dari Inovasi ini yaitu Bapak TM:

“Kemarin ada waktu ikut lomba, ini inovasi jadi Top 30 Inovasi di Sulawesi Selatan. Pada saat itu Tahun 2021. Dikasi penghargaannya di Rapim Gubernur.” (Hasil wawancara, 27 Juni 2022)

Dengan pemberian apresiasi tersebut, dimaksudkan agar pemerintah dapat terus mengembangkan pelayanan publik dengan semangat serta motivasi. Hal tersebut diharapkan menjadi pendorong untuk terus memaksimalkan pelayanan bagi masyarakat. Selain itu juga diharapkan dapat menjadi inovator untuk daerah lain dalam memberikan pelayanan yang memudahkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan penjelasan dari hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa kehadiran inovasi NENI SI LINCA di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan sangat membantu masyarakat (mahasiswa) dalam proses pelayanan permohonan izin penelitian, sehingga mendapatkan respon positif dari masyarakat pengguna layanan. Dalam pelaksanaannya, inovasi ini berjalan dengan baik serta dapat dikatakan sebagai sebuah inovasi pelayanan publik karena masyarakat dapat merasakan perubahan pelayanan yang lebih efektif, akuntabel, transparan, dan efisien. Pelayan publik juga merasa dimudahkan dengan inovasi ini. NENI SI LINCA termasuk tipe inovasi *A New or Improved Service* (Pelayanan Baru atau Pelayanan yang diperbaiki), *Process Innovation* (Inovasi Proses), *Administrative Innovation* (Inovasi Administrasi), *System Innovation* (Inovasi Sistem), *Conceptual Innovation* (Inovasi Konseptual), *Radical Change of Rational* (Perubahan Radikal). Adapun kekurangan dari NENI SI LINCA ini yaitu kadang terjadi maintenance sistem/server, serta masih kurangnya sosialisasi yang sampai kepada mahasiswa sebagai masyarakat pengguna layanan.

Adapun saran yang bisa menjadi bahan pertimbangan dalam inovasi NENI SI LINCA untuk meningkatkan inovasi pelayanan izin penelitian online yaitu dengan melakukan sosialisasi mengenai Inovasi NENI SI LINCA agar inovasi ini dapat menyeluruh tersampaikan kepada masyarakat yang akan melakukan izin penelitian. Kemudian permasalahan seperti terjadinya maintenance pada server atau website agar dapat dicarikan solusi atau diperbaiki sehingga tidak menghambat jalannya pelayanan.

REFERENSI

- Ahmad, Badu. (2018). *Pelayanan Publik*. Makassar: Phinatama Media.
- Ahmad, Badu, Rakhmat, Rakhmat, & Yani, Andi Ahmad (2020) Analisis of Innovation Capabilities of Regional Government in Accelerating Agricultural Development in Bantaeng Regency, Indonesia, *International Journal of Management*.11(12):1978-1989

Development Policy and Management Review (DPMR).

Wulandari, A. S. et al. Akselarasi Pembangunan Daerah Dengan Inovasi Pelayanan Digital.

- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikum Indonesiana*.
- Basuki, Y., Kasmad, R., & Nasrulhaq. (2018). Tipologi Inovasi Sektor Publik (Inovasi Program SI-CAKEP) di Kabupaten Wajo. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*.
<https://doi.org/10.21787/mp.2.3.2018.297-216>
- DPMPTSP (2022) <https://dpmptsp.sulselprov.go.id/> diakses 25 Januari 2022
- Fajar.co.id (2021) *Gesit dan Neni Si Linca Terima Penghargaan Top 30 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik*. <https://fajar.co.id/2021/09/06/gesit-19-dan-neni-si-linca-terima-penghargaaantop-30-kompetisi-inovasi-pelayanan-publik/> diakses 16 Februari 2022
- Fauzyiah, S. (2017). Inovasi Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online Di Polresta Sidoarjo. *Fakultas Ilmu Sosial Dan Hukum Jurusan Administrasi Publik Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara*.
- Filial, A.S., Susanti, Gita, & Abdullah, Muh. Tang (2022) Evaluation of Innovation in the Development of Agricultural Product Processing Industry Programs in Bantaeng Regency, *Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik*, 8(1): 1-12
- Halvorsen, T., Miles, I., Hauknes, J., & Roste, R. (2005). Innovation in the Public Sector On the differences between public and private sector innovation. NIFU STEP. <https://www.researchgate.net/publication/309760722>
- Kartika, R. S. (2017). Karakteristik Inovasi Daerah Berbasis Potensi Wilayah di Kota Bandung dan Kabupaten Sleman. *Jurnal Kebijakan Pembangunan*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004
- JIPP (2022) *Proposal Neni Si Linca New Normal Innovation Sistem*
<https://jipp.sulselprov.go.id/berkas/proposal-neni-si-linca-new-normalinnovation-sistem-informasi-penelitian-online-campus/> diakses 4 Februari 2022
- Lutfiana, N., & Larasati, E. (2019). Inovasi Sistem Informasi Tenaga Kesehatan (SINAKES) Online Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang. *Jurnal of Public Policy and Management Review*.
- Muharam, R. S., & Melawati, F. (2019). Inovasi Pelayanan Publik dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 di Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1).
- Muluk, K. M. R. (2008). *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Banyumedia Publishing.
- Pemerintah Republik Indonesia (2021) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Inovasi Pelayanan Publik
- Pemerintah Republik Indonesia (2009) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

- Rochaety, Eti. (2017). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Rogers, E. M. (1995). *Diffusion of Innovations*. New York: Free Press.
- Sangkala. (2013). *Innovative Governance: Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Capiya Publishing.
- Setiawan, A., & Ikbal, G. T. (2019). *Inovasi Pelayanan Publik di Bidang Pertanian Melalui Aplikasi Among Tani di Kota Batu*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Wahid Hasyim Semarang
- Siti, N., Program, M., Bisnis, S. A., & Kridatama Bandung, P. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, 6(1): 1-18
- Sufi, W., & Prihati. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, 14(1), 218–227.
- Suryana, S. M., Agustino, L., & Arenawati. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Desentralisasi dan Kebijakan Publik* 2(2):239-251 <https://doi.org/10.30656/jdkp.v2i2.3415>
- Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA LAN.
- Sindonews (2022) *Urus Izin Penelitian Semakin Mudah Cukup Unduh Neni Si Linca* <https://makassar.sindonews.com/read/172122/710/urus-izin-penelitiansemakin-mudah-cukup-unduh-neni-si-linca-1600726161> diakses 25 Januari 2022
- Ulum, M. C. 2018. *Publik Service: Tinjauan Teoritis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik*. Malang: UB Press.
- Umparmu (2022) *Neni Si Linca Bakal Layani Izin Penelitian Pemrov SulSel dan UMPAR Beserta PT lainnya*. <http://umparmu.umpar.ac.id/kerjasama/neni-si-linca-bakal-layani-izinpenelitian-pemrov-sulsel-dan-umpar-beserta-pt-lainnya-hadiri-proseslaunching-sekaligus-penandatanganan-mou> diakses 3 Februari 2022