

Aplikasi Simponie sebagai Inovasi Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Kota Tangerang Selatan

Shofie Putri Fajrianti

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Banten, Indonesia

shofieputrif@gmail.com

ABSTRACT

This paper explains SIMPONIE Application as Public Service Innovation to Improve Quality in Licensing Services in South Tangerang City. This paper also further discusses One-stop integrated service organized by DPMPTSP based on the Simponie application. The purpose of this research is to know the innovations that made the south Tangerang City Government in an effort to improve the quality of licensing and the role of DPMPTSP in conducting public service innovations on the Simponie Application in an effort to improve the quality of licensing services. The theory used in this research is Rogers theory of innovation attribute theory. This theory uses five assessment indicators namely Relative Advantage, Compability, Complexity, Triability and Observability.. The research method used is descriptive qualitative research method. The results of this study indicate that the Simponie application-based service innovation is in accordance with the innovation attributes in improving licensing services in South Tangerang City but has not been carried out optimally.

Keywords: *Simponie, Public Service, Innovation.*

LATAR BELAKANG

Dalam praktik tata kelola dan administrasi pemerintahan, inovasi, tata layanan publik sangat diperlukan, karena pemerintah memiliki tugas dan fungsi antara lain memberikan pelayanan terbaik pada masyarakat. Salah satu isu dalam pembangunan yang saat ini tengah disorot di Indonesia diantaranya adalah pelayanan publik, dimana dalam perkembangannya pelayanan publik selalu mengalami perubahan dari berbagai sisi sehingga menjadi isu actual yang sering diperbincangkan. Hakikatnya setiap manusia atau dalam konteks bernegara masyarakat memerlukan suatu pelayanan untuk menunjang setiap kebutuhannya. Sehingga dengan kata lain negara dapat diartikan sebagai penyedia pelayanan publik tidak hanya menjadikan masyarakat sebagai sebagai penerima layanan atau konsumen tetapi juga mengikutsertakan masyarakat untuk terlibat dalam setiap pengambilan keputusan.

Dengan peranan masyarakat yang terlibat dalam pengambilan keputusan tersebut dapat membentuk penyedia layanan publik yang jauh lebih responsif dan mewakili kebutuhan setiap masyarakat. Hal tersebut sejalan dengan indikator inovasi pelayanan publik, dimana penyedia layanan publik telah responsif terhadap masyarakat. Namun konsep inovasi ini belum berkembang secara maksimal pada sektor publik.

Kondisi birokrasi pada suatu negara memiliki pengaruh tersendiri atas terselenggaranya pelayanan publik yang optimal. Pada Indonesia sendiri dapat terlihat bahwa penyelenggaraan pelayanan publik belum berjalan secara optimal.

Kondisi pelayanan publik di Indonesia sendiri masih jauh dari mutu dan kualitas tinggi. Sehingga dengan kata lain pada sektor pelayanan publik sendiri suatu inovasi sangat amat diperlukan dalam pengembangan dan peningkatan mutu dan kualitas pelayanan publik. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya inovasi merupakan sebuah produk yang berbeda, baru atau penyederhanaan suatu hal tertentu. Dengan didasari dengan pengertian tersebut, dapat diartikan bahwa inovasi dalam pelayanan publik sebagai suatu produk atau metode baru yang mana menggantikan cara kerja yang sebelumnya. Dimana pada dasarnya isi dari pelayanan publik tersebut tetap sama namun hanya berubah dari segi metode dengan berorientasikan pada prasyarat dari sistem pelayanan publik yang dikehendaki masyarakat yang diantaranya yaitu cepat mudah, transparan, pasti, dan terjangkau.

Pemerintah Kota Tangerang Selatan telah membuktikan suatu langkah pasti dalam melakukan inovasi dalam pemerintahannya antara lain dengan pengadaan aplikasi Simponie. Simponie merupakan sebuah aplikasi web based yang berinisiasi dengan DPMPTSP dan Diskominfo Kota Tangerang Selatan yang mana ini ditujukan untuk mempermudah akses baik pemerintah maupun masyarakat dalam pelayanan publik yaitu berbagai pelayanan perizinan mulai dari proses pendaftaran, verifikasi, akseptasi, hingga tandatangan dapat dilakukan secara online. Pada aplikasi ini terdapat berbagai macam fitur yang dapat menunjang berbagai pihak dalam proses pelayanan perizinan secara digital, dimana dengan kata ini sangat membantu baik masyarakat sebagai penerima pelayanan maupun memudahkan bagi penyedia pelayanan yang tidak lain adalah pemerintah.

Namun tidak hanya itu, aplikasi Simponie ini juga memiliki beberapa fitur penunjang tambahan seperti SMS Gateway, dimana fitur ini dapat mengirimkan pemberitahuan melalui pesan singkat kepada masyarakat secara digital mengenai kepastian waktu terkait proses perizinan yang tengah mereka jalani. Hasil dari pelayanan publik melalui aplikasi ini yaitu sertifikat berbasis digital yang dapat memberikan jaminan keaslian produk serta proses perizinan yang sah di mata Hukum UU ITE serta dilengkapi dengan QR Code. Namun pada pelaksanaannya pelayanan berbasis aplikasi ini mengalami beberapa masalah di lapangan. Pada permasalahan pertama, dimana hal ini didasari dengan kurangnya informasi yang jelas terkait batas waktu pada aplikasi.

Kedua, berkaitan dengan aksesibilitas website layanan perizinan pada aplikasi Simponie ini terkadang sulit diakses dan sama sekali aplikasi tersebut tidak bisa dibuka oleh pemohon. Hal tersebut dengan demikian menyebabkan menurunnya permohonan izin melalui aplikasi ini menjadi melemah dan menunda proses perizinan tersebut.

Permasalahan ketiga mengenai kurangnya sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat selaku penerima layanan perizinan online atau pelayanan berbasis aplikasi Simponie belum dilaksanakan dengan optimal dan menyeluruh. Hal ini tercermin dari kurangnya sosialisasi yang belum optimal dan menyeluruh adalah dalam penggunaan website SIMPONIE oleh masyarakat kota Tangerang Selatan yang hanya diakses sebanyak 95 kali dan terlihat juga secara detail dalam website SIMPONIE hanya menyelesaikan kurang dari 20 pengajuan perizinan setiap harinya yang berbanding

terbalik dengan jumlah total keseluruhan masyarakat kota Tangerang Selatan sebanyak 1.593.812 Jiwa, yang berarti apabila dihitung maka hanya 0,005%.

Atas urgensi pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan DPMPTSP Kota Tangerang Selatan berupa perizinan berbasis aplikasi Simponie yang memanfaatkan kemajuan teknologi untuk mengoptimalkan produk pelayanan publik. Dengan didasari hal tersebut, DPMPTSP Kota Tangerang Selatan memiliki tujuan agar kepentingan publik untuk mengurus apapun perizinannya optimal, efisien dan juga transparan.

Peneliti memandang bahwa tulisan tentang "Inovasi Pelayanan Publik Aplikasi Simponie Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Perizinan di Kota Tangerang Selatan" peneliti ingin mengetahui sejauh mana kemudahan pelayanan perizinan berbasis aplikasi Simponie yang diterapkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dan peneliti juga ingin mengangkan sistem inovasi untuk dapat mengatasi kendala permasalahan pelayanan perizinan dan keterbukaan informasi publik yang terjadi di masyarakat saat ini.

STUDI PUSTAKA

Pelayanan merupakan pemenuhan kebutuhan orang lain melalui aktivitas yang dilakukan orang lain. Pelayanan publik berarti pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah. Menurut Prasajo (2006:6) pelayanan publik adalah suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan. Kebijakan merujuk pada suatu tindakan yang memiliki tujuan. Anderson (Hill dan Hupe 2002) dalam buku Kebijakan Publik oleh Eko Handoyo mengatakan bahwa kebijakan merupakan serangkaian tindakan yang dilakukan oleh para aktor untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi. Kemudian Friedrich memahami kebijakan sebagai suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu karena adanya hambatan dengan mencari peluang untuk mencapai tujuan yang diinginkan. (Widodo, 2007)

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2012) adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Dalam mengumpulkan data informasi digunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu data primer dan data sekunder. Studi kualitatif dilakukan dengan mengumpulkan berbagai sumber baik sumber primer yaitu dokumentasi, observasi lapangan dan wawancara yang dijadikan sumber utama dan sumber sekunder yang merupakan sumber-sumber penunjang seperti literatur atau bahkan penelitian

terdahulu yang relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Dalam hal ini terkait Inovasi Pelayanan Publik Aplikasi Simponie Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Kota Tangerang Selatan serta kajian penelitian lainnya yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

Pada penelitian ini, pengidentifikasian informan melalui penggunaan Teknik Purposive, yaitu seseorang yang disengaja ditentukan oleh para peneliti, karena memiliki karakteristik tertentu yang dapat memperbanyak data penelitian (Irawan, 2006).

Informan yang dipilih yaitu selaku pada bagian Staff pelaksana Bidang Perencanaan, Pengembangan dan Pengaduan dari Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tangerang Selatan dan juga para pelaku pembuat perizinan (masyarakat) yang berdomisili di Kota Tangerang Selatan.

Data yang telah didapatkan nantinya akan dianalisis secara kualitatif serta diuraikan dalam bentuk deskriptif. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan langkah-langkah seperti yang dikemukakan oleh Burhan Bungin (2003:70), yaitu Pengumpulan Data (Data Collection), Reduksi Data (Data Reduction), Display Data dan Verifikasi dan Penegasan Kesimpulan (Conclusion Drawing and Verification).

Sementara itu, untuk menjamin keabsahana data, peneliti menggunakan teknik triangulasi data. Dalam penelitian ini, teknik umum pengujian data dilakukan dengan teknik triangulasi. Menurut Sugiyono triangulasi data ialah kombinasi beberapa sudut pandang yang sering digunakan untuk menguatkan data, sebab teknik ini dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap. Triangulasi digunakan meliputi empat hal pokok yaitu, triangulasi data, triangulasi peneliti, triangulasi teori dan triangulasi metodologi. Melalui teknik pemeriksaan ini peneliti menggunakan teknik triangulasi yakni triangulasi data dan triangulasi teori, dimana akan dilakukannya perbandingan data yang diperoleh melalui wawancara antara subjek penelitian yang satu dengan yang lain.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Sistem Informasi Manajemen Perizinan Online (Simponie) Kota Tangerang Selatan

Indonesia tengah berupaya dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik dengan berbagai cara, salah satunya menyelenggarakan pelayanan terpadu satu pintu. Sejalan dengan hal tersebut pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah. Pemerintah Kota Tangerang Selatan telah merumuskan serta menetapkan sejumlah peraturan peraturan terkait pelaksanaan pelayanan terpaduisatu pintu yang dijalankan oleh DPMPTSPiKotaITangerang Selatan. Hal ini sejalan dengan program yang dijalankan oleh DPMPTSP Kota Tangerang Selatan, dimana mereka mengeluarkan sebuah inovasi terbaru berbentuk pelayanan online

yang dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan perizinan. Inovasi ini juga kerap akrab disebut dengan Sistem Informasi dan Manajemen Pelayanan Online (Simponie).

Pada Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor 35 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Manajemen Perizinan Online menjelaskan bahwa Simponie sebagai sarana dalam pelayanan perizinan dan nonperizinan secara elektronik. Simponie juga memiliki tujuan penyelenggaraan untuk memberikan kemudahan bagi:

- 1) Masyarakat untuk memperoleh perizinan dan nonperizinan;
- 2) Masyarakat dalam mengurus perizinan dan nonperizinan; dan
- 3) Dinas dan Perangkat Daerah dalam memberikan pelayanan perizinan dan nonperizinan.

Simponie dapat diakses melalui website melalui portal <https://simponie.tangerangselatankota.go.id/>. Secara sederhana konsep Simponie sendiri berupa sebuah aplikasi yang dijalankan oleh DPMPTSP Kota Tangerang Selatan dengan dukungan dari Diskominfo Kota Tangerang Selatan. Aplikasi tersebut didukung oleh server aplikasi dan server database milik Diskominfo Kota Tangerang Selatan, dimana mereka hanya sebatas penyedia atau support serta development kepada DPMPTSP. Pada website Simponie sendiri menyediakan berbagai jenis layanan perizinan dan non perizinan yang juga di tangani oleh DPMPTSP Kota Tangerang Selatan yang terdiri dari bidang perizinan ekonomi, pembangunan, kesejahteraan rakyat, sosial budaya, ketenagakerjaan, dan penanaman modal.

Dalam implementasinya Simponie merupakan sebuah aplikasi berbentuk situs website yang dikelola langsung oleh DPMPTSP dengan kerja sama dengan Diskominfo Kota Tangerang Selatan. Aplikasi ini memberikan kemudahan dengan dapat diakses pada setiap kesempatan dimanapun dan kapanpun.

Fitur-fitur yang ada di dalamnya terasa sangat sederhana dan setupa dengan jejaring-jejaring sosial lain sehingga dapat mempermudah masyarakat serta pada tampilan ini juga masyarakat dapat melihat update presentase dari permohonan yang dilakukan secara online secara berkala. Jika dilihat secara lebih teliti kembali terdapat macam-macam fitur yang terdapat dalam website Simponie tersebut yaitu penomoran produk perizinan otomatis, pendaftaran secara online, FIFO (First In First Out), verifikasi mutasi berkas, paraf dan tanda tangan secara online, QR Code, notifikasi via sms, pelaporan dan pengarsipan digital, monitoring dan evaluasi secara online, berbasis sertifikat digital, dan layanan chat dengan petugas.

Kemudian dalam hal implementasi secara general tentang bagaimana tata kelola SIMPONIE oleh DPMPTSP sendiri terdapat semacam sistematisasi kinerja atau alur proses permohonan perizinan. Berikut alur mekanisme perizinan dan non perizinan pada Simponie:

- 1) Pemohon mengajukan permohonan diri yaitu pendaftaran secara online untuk mengajukan perizinan secara online dengan melengkapi data diri serta mengupload berkas terkait.
- 2) Berkas akan dicek kembali oleh kepala seksi pelayanan perizinan kesra
- 3) Dilanjutkan verifikasi oleh kepala seksi verifikasi perizinan kesra
- 4) Pengecekan dilakukan kembali dan melakukan otorisasi oleh kepala bidang pelayanan perizinan kesra
- 5) Pengecekan kembali dan melakukan otoritas oleh sekretaris badan
- 6) Pengecekan oleh kepala badan
- 7) Pembuatan QR code oleh kepala seksi data
- 8) Verifikasi berkas dan pencetakan SK oleh petugas pencetakan SK
- 9) Verifikasi keaslian dan keabsahan berkas oleh petugas pencetakan SK
- 10) Penyerahan atau penolakan SK

Jika didasari dengan mekanisme diatas diharapkan semua kegiatan permohonan perizinan secara online dapat melibatkan semua pihak atau terintegrasi satu sama lain dengan server yang menjadi data base DPMPTSP. Namun jika dilihat pada pelaksanaannya, sistem pelayanan berbasis aplikasi ini tetap memiliki alur yang cukup panjang sebelum mendapatkan suatu produk perizinan. Sehingga dapat dinilai hal ini belum cukup efektif dalam alur pelaksanaan. yang mana pada awal perumusan inovasi pelayanan berbasis aplikasi ini diharapkan dapat membantu mempercepat pelayanan atau proses perizinan.

Namun faktor pendukung tersebut tidak serta merta menjadikan website Simponie ini luput dari kendala atau penghambat pelaksanaan. Menurut penyelenggaran kebijakan yaitu DPMPTSP Kota Tangerang Selatan terdapat faktor penghambat yang menjadikan kurang efektifnya penggunaan website Simponie itu sendiri. Senada dengan hal tersebut Diskominfo Kota Tangerang Selatan setuju bahwa permasalahan mindset atau kebiasaan dari masyarakat yang masih belum terbiasa menggunakan pelayanan berbasis website/aplikasi menghambat pelaksanaan implementasi dari Simponie itu sendiri.

Berdasarkan kendala-kendala yang dialami pada pelaksanaan Simponie di Kota Tangerang Selatan secara tidak langsung dapat menghambat tercapainya tujuan awal berupa pengembangan investasi dan peningkatan tata kelola pemerintahan yang baik. Dengan kata lain DPMPTSP belum dapat memaksimalkan faktor pendukung seperti fasilitas dan fitur yang ada sehingga menyebabkan implementasi belum berjalan sesuai tujuannya.

2 Inovasi Pelayanan Publik Aplikasi SIMPONIE Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Kota Tangerang Selatan

Dalam konteks pelayanan publik, menurut Fitriana (2014) inovasi bisa diartikan sebagai pembaharuan/kreativitas/ciptaan baru dalam pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas layanan. Sedangkan menurut Mirnadari (2013) secara khusus inovasi didalam lembaga publik bisa didefinisikan sebagai penerapan (upaya membawa) ide-ide baru dalam implementasi, dicirikan oleh adanya perubahan

langkah yang cukup besar, berlangsung cukup lama dan berskala cukup umum sehingga dalam proses implementasinya berdampak cukup besar terhadap perubahan dan tata hubungan.

Pendapat lain menurut Rogers (Suwarno;2008:16-18) mengatakan bahwa inovasi mempunyai satu sifat mendasar yaitu sifat kebaruan. Sifat ini memiliki ciri dasar yaitu mengubah dasar ilmu, metode, objek, hingga teknologi dalam menjawab kebutuhan yang dihadapi menyesuaikan pada kondisi tertentu. Berdasarkan berbagai macam definisi dan penjelasan yang dijelaskan oleh berbagai ahli, dapat dilihat bahwa tidak ada satu kephahaman defisini pasti tentang inovasi, namun secara garis besar dapat disimpulkan bahwa inovasi mempunyai atribut.

Menurut penulis indikator yang dapat menjadi tolak ukur keberhasilan inovasi pelayanan yaitu milik menurut Rogers (Suwarno,2008:16-18). Oleh karenanya penulis menggunakan indikator milik Rogers, pasalnya memang terlalu banyak definisi yang menggambarkan inovasi dan terlalu banyaknya indikator yang terlalu luas sehingga belum tentu sesuai dengan setiap inovasi yang ada. Sehingga penulis menggunakan indikator milik Rogers ini dianggap oleh penulis sendiri sudah cukup mendasar dan dapat dijadikan sebuah indikator dalam penelitian ini yaitu Relative Advantage (keuntungan relatif), Compatibility (kesesuaian), Triability (kemungkinan dilakukan percobaan), dan Observability (dapat diamati)

a. Relative Advantage (keuntungan relatif)

Relative advantage atau keuntungan relative disini dimaksudkan dengan sejauh mana sebuah inovasi dinilai menguntungkan bagi penerimanya itu sendiri. Keuntungan relative ini juga dapat diartikan sebagai suatu inovasi yang dianggap lebih unggul dari kebijakan yang telah ada sebelumnya. Dimana tingkat keuntungan atau kebermanfaatan suatu inovasi ini dapat diukur dalam beberapa bidang seperti ekonomi, status sosial (gengsi), kesenangan atau kepuasan serta komponen penting lainnya.

Dalam hal ini pada proses implementasi pada inovasi Simponie yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Tangerang Selatan, keuntungan relative yang dimaksudkan dapat direpresentasikan pada empat indikator berupa nilai ekonomi, status sosial, kesenangan atau kepuasan serta komponen penunjang. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti, menurut DPMPTSP Kota Tangerang Selatan inovasi Simponie ini memenuhi keempat indikator tersebut. Dimana pada implementasinya, masyarakat merasakan perbedaan dalam kemudahan hingga kepuasan akan adanya inovasi Simponie. Dalam segi ekonomi juga terdapat perubahan, dimana pada inovasi Simponie ini semua proses perizinan sudah terintegrasi serta terdigitalisasi.

Secara sederhana keuntungan relatif dari implementasi inovasi pelayanan berbasis aplikasi Simponie jika dilihat dari segi ekonomi tidak memberikan keuntungan bagi DPMPTSP Kota Tangerang Selatan, pasalnya dengan adanya inovasi aplikasi Simponie ini anggaran yang dikeluarkan menjadi lebih besar untuk biaya pengadaan dan perawatan sistem yang disediakan oleh Diskominfo Kota

Tangerang Selatan. Berbeda dengan padangan tersebut, masyarakat selaku pengguna justru mendapatkan keuntungan dalam segi ekonomi. Hal ini disebabkan karena pengguna aplikasi Simponie dapat menghemat biaya transportasi pengurusan perizinan dapat dilakukan secara online.

Selanjutnya untuk indikator kedua status sosial, pada proses implementasi inovasi ini masih memiliki pandangan yang berbeda di masyarakat. Pasalnya masih terdapat masyarakat yang kesulitan terhadap akses perizinan online serta mekanisme yang dianggap masyarakat masih sulit dan berbelit. Sejalan dengan hal tersebut, DPMPTSP Kota Tangerang Selatan menyatakan memiliki pandangan yang serupa bahwa pihaknya dalam hal ini SDM DPMPTSP Kota Tangerang Selatan tidak cukup dibekali dengan soft skill yang menunjang guna mengoperasikan teknologi terbaru seperti aplikasi Simponie ini.

Indikator ketiga, kesenangan atau kepuasan. Orientasi dari indikator ketika ini dapat dilihat dari hasil indikator pertama dan kedua. Dimana DPMPTSP Kota Tangerang Selatan masih belum memaksimalkan pelaksanaan aplikasi Simponie itu sendiri karna walaupun konsep dan tujuan yang ada telah mewakili masyarakat namun juga tidak menutupi masih terdapat masyarakat yang kesulitan dalam mengakses aplikasi Simponie itu sendiri.

Indikator terakhir yaitu komponen penting berupa sarana dan prasarana. Berdasarkan hal tersebut, pada indikator keempat terkait fasilitas penunjang pihak DPMPTSP Kota Tangerang Selatan telah melakukan sejumlah pengadaan untuk keberlangsungan pelayanan berbasis aplikasi tersebut. Namun jika melihat kondisi yang ada di DPMPTSP Kota Tangerang Selatan, terdapat dua permasalahan utama yang dimiliki yaitu terkait server dan SDM. Dimana server milik DPMPTSP Kota Tangerang Selatan yang disediakan oleh Diskominfo Kota Tangerang Selatan masih sering terjadinya gangguan atau server down. Selanjutnya permasalahan SDM yang dimiliki oleh DPMPTSP Kota Tangerang masih belum mumpuni untuk menjalankan pelayanan berbasis aplikasi dimana tidak semua pegawainya mengerti dan mampu mengoperasikan aplikasi Simponie.

b. Compatibility (kesesuaian)

Kesesuaian (compatibility), yaitu tingkat kesesuaian dengan nilai (values), pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima. Kesesuaian adalah derajat dimana inovasi tersebut dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang berlaku, pengalaman masa lalu dan kebutuhan pengadopsi.

Selain hal tersebut kesesuaian disini juga didasari dengan inovasi terdahulu. Diskominfo Kota Tangerang Selatan menyatakan bahwa Simponie melakukan perubahan total seluruhnya dengan mengonlinekan seluruh proses perizinan. Secara sederhana kesesuaian disini diartikan dengan kebutuhan masyarakat serta inovasi terdahulu. Dimana pada implemenasi inovasi pelayanan berbasis aplikasi Simponie ini telah sesuai dengan kedua faktor tersebut. Hal ini dapat terlihat pada kesesuaian kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang mudah, cepat dan transparan. Inovasi

aplikasi Simponie juga telah sesuai dengan standar layanan serta kebijakan pelayanan serupa sebelumnya yaitu Simyandu yang masih berjalan secara LAN dan belum secara online.

c. Complexity (kerumitan)

Kerumitan disini dapat diartikan sebagai tingkat kesulitan dalam memahami maupun menggunakan inovasi baik bagi pengguna maupun pelaksana inovasi itu sendiri. Dengan kata lain terdapat sebuah kompleksitas yang ada pada proses implementasi, dimana inovasi dapat dianggap sebagai sesuatu yang sulit untuk dipahami dan digunakan. Dengan demikian jika suatu inovasi sulit untuk dipahami dan sulit dimengerti oleh pengadopsi, maka semakin sulit pula suatu inovasi dapat diadopsi.

Pengguna dan pelaksana disini berperan dalam menilai tingkat kesulitan atau kompleksitas yang dihadapinya pada penggunaan maupun pelaksana inovasi tersebut. Dengan kata lain bagi seorang yang lambat memahami serta menguasai tentu akan mengalami kesulitan dibandingkan dengan individu lain yang memiliki daya tangkap yang cepat untuk memahaminya. Tingkatan kesulitan tersebut secara tidak langsung berhubungan dengan pengetahuan dan kemampuan seseorang untuk mempelajari inovasi tersebut. Dengan kata lain dalam implementasi inovasi pelayanan berbasis aplikasi Simponie, kerumitan inovasi terbaru berbasis aplikasi ini perlu disosialisasikan.

Menurut DPMPTSP Kota Tangerang Selatan sebagai pelaksana sendiri dalam segi SDM masih kurang dalam menguasai dari inovasi dengan berbasis aplikasi. Lain halnya dengan pengguna dari inovasi, dimana salah satu pengguna aplikasi menyatakan bahwa para pengguna telah memahami dan menguasai pelayanan berbasis aplikasi. Pasalnya para pengguna atau masyarakat khususnya masyarakat Kota Tangerang Selatan telah memiliki pengetahuan serta pengalaman dalam pelayanan berbasis aplikasi seperti Simponie.

Selain itu pada proses implementasi inovasi pelayanan Simponie masih terdapat berbagai kendala seperti permasalahan teknis yang cukup sering ataupun gangguan server utama yang dipegang oleh Diskominfo Kota Tangerang Selatan. sehingga menghambat penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan.

Dengan berbagai penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa terkait kerumitan dalam proses implementasi inovasi Simponie sendiri pada dasarnya merupakan transformasi pada aspek media dan prosedur. Namun kerumitan masih dapat dirasakan pada penyelenggaraannya masih terlihat kurangnya SDM yang menguasai akan aplikasi Simponie itu sendiri serta belum memadainya sistem yang dimiliki sehingga inovasi Simponie belum mengacu pada atribut inovasi Complexity (kerumitan) karena masih ada aspek yang belum terpenuhi.

d. Triability (kemungkinan dilakukan percobaan)

Triabilitas atau kemampuan untuk dicoba disini dapat diartikan sebagai tingkat inovasi yang layak dicoba atau tidak oleh pengguna. Dimana suatu inovasi dapat diuji cobakan dengan pengaturan (setting) umumnya akan menghasilkan inovasi yang dapat lebih diterima oleh pengguna. Dengan demikian maka suatu inovasi akan dapat dengan cepat diadopsi oleh pelaksana dengan menunjukkan keunggulan dari inovasi tersebut. Hal ini juga perlu dilakukan dengan tujuan mengurangi kesalahan maupun ketidak pastian yang akan terjadi semasa penerapan inovasi terbaru.

Inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan berupa aplikasi Simponie ini juga telah melewati tahap uji coba terlebih dahulu sebelum diluncurkan dan juga dilakukan uji coba publik. Hal ini dilakukan dengan tujuan memastikan bahwa sistem dari aplikasi Simponie dapat berjalan dengan baik. Diskominfo Kota Tangerang Selatan selaku penanggung jawab sebagai developer aplikasi Simponie menjelaskan bahwa uji coba dilakukan dengan meluncurkan dua pelayanan perizinan dari keseluruhan perizinan yang ada di DPMPTSP Kota Tangerang Selatan pada tahun 2015, yaitu Izin Usaha Perdagangan (IUP) dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP). Kemudian DPMPTSP Kota Tangerang Selatan kembali meluncurkan layanan perizinan online lainnya dalam aplikasi Simponie.

Selain itu juga dilakukan sejumlah kegiatan pendukung oleh DPMPTSP Kota Tangerang Selatan berupa sosialisasi kepada masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung melalui koran, radio, televisi dan website DPMPTSP Kota Tangerang Selatan. Hal berbeda dirasakan dari pengguna aplikasi Simponie itu sendiri. Dimana beberapa dari mereka menyebutkan masih belum mendapatkan sosialisasi dan menganggap kurangnya upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan sehingga mengakibatkan belum optimalnya penerapan aplikasi Simponie.

Berdasarkan sejumlah keterangan yang didapatkan dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan berbasis aplikasi Simponie telah dilaksanakan sedemikian rupa oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan melalui Diskominfo dan DPMPTSP. Namun dengan melihat kondisi lapangan yang mana masih terdapat pengguna yang belum mengetahui secara pasti mekanisme aplikasi serta kesulitan mengakses atau masih terdapatnya gangguan teknis dalam aplikasi Simponie. Sehingga dengan kata lain inovasi pelayanan berbasis aplikasi Simponie dapat dikatakan belum sepenuhnya memenuhi atribut inovasi triabilitas.

e. Observability (dapat diamati)

Kemudahan diamati disini dapat diartikan tingkat kemudahan dalam pengamatan dari hasil inovasi oleh pengguna atau dengan kata lain kemampuan untuk diamati adalah tingkatan hasil suatu inovasi. Sehingga dapat dikatakan semakin besar keunggulan relatif, kesesuaian (compatibility), kemampuan untuk diuji cobakan, dan kemampuan untuk diamati serta semakin kecil kerumitannya, maka semakin cepat kemungkinan inovasi tersebut dapat diadopsi oleh pelaksana.

Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya pada keunggulan relatif, kesesuaian (compatibility), kemampuan untuk diuji cobakan, dan kemampuan untuk

diamati serta kerumitan maka dapat dikatakan inovasi pelayanan berbasis aplikasi Simponie telah sesuai dengan atribut inovasi obeservability, walaupun pada penerapannya pada aplikasi Simponie sendiri masih belum maksimal. Dimana pada dasarnya inovasi pelayanan berbasis aplikasi Simponie merupakan tranformasi pada aspek media dan sedikit perubahan pada prosedur yang menyesuaikan dengan perubahan pada aspek media. Inovasi pelayanan berbasis aplikasi Simponie dapat dikatakan memberikan kemudahan bagi masyarakat atau pengguna pelayanan, dimana dalam aplikasi Simponie masyarakat dapat memperoleh berbagai macam perizinan serta mengetahui proses atau tahapan berkas yang sedang mereka daftarkan. Dimana hal ini secara tidak langsung meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Sehingga dengan demikian secara sadar maupun tidak, masyarakat turut serta membawa sikap positif terhadap perubahan yang terjadi sehingga menjadikan inovasi pelayanan berbasis aplikasi Simponie mampu bertahan dan diterima lingkungannya sehingga hadirnya inovasi pelayanan berbasis aplikasi Simponie dapat terus memberikan pengaruh positif di masyarakat.

SIMPULAN

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa inovasi aplikasi Simponie telah cukup sesuai dengan atribut inovasi Relative Advantage (keuntungan relative) yaitu sebuah inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Hal tersebut disebabkan karena beberapa faktor penghambat lainnya, seperti masih kurangnya server yang mumpuni dalam mendukung aplikasi Simponie serta kurangnya mekanisme yang ringkas sehingga masih membuat masyarakat kesulitan dan tidak maksimal dalam implementasi inovasi pelayanan perizinan.

Terkait kerumitan dalam proses implementasi inovasi Simponie sendiri pada dasarnya merupakan transformasi pada aspek media dan prosedur. Namun kerumitan masih dapat dirasakan pada penyelenggaraan inovasi pelayanan berbasis aplikasi Simponie ini. Dimana pada penyelenggaraannya masih terlihat kurangnya SDM yang menguasai akan aplikasi Simponie itu sendiri serta belum memadainya sistem yang dimiliki sehingga inovasi Simponie belum mengacu pada atribut inovasi Complexity (kerumitan) karena masih ada aspek yang belum terpenuhi.

REFERENSI

BUKU

- Agung, Kurniawan. 2005. Transformasi Pelayanan Publik, Yogyakarta: Pembaharuan.
- Amirin. Tatang, M. Drs. 1995. Menyusun Rencana Penelitian. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ancok, Djamaludin. 2012. Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi. Jakarta: Erlangga.
- Bungin, Burhan. 2004. Metodologi Penelitian Kualitatif. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ibrahim, Amin, 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik dan Implementasinya. Bandung: Sumber Resik.
- Irawan, Prasetya. 2006. Penelitian Kualitatif dan kuantitatif untuk ilmu-ilmu Sosial. Jakarta: Fisip Universitas Indonesia.
- Moleong, J. Lexy, 2008. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Prof. Johanes Basuki 2018. Administrasi Publik. "Telaah Teoritis dan Empiris" Jakarta: Gramedia.
- Rogers, E.M. 2003. Diffusion of Innovation St. edition. New York: Free Press.
- Satori, Djam'ab dan Aan Komariah. 2010. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Yogi. 2008. Inovasi di Sektor Publik. Jakarta: STIA-LAN Press.

SKRIPSI

- Andi, Sri Wahyuni. 2016. "Inovasi Dalam Pelayanan Publik Sektor Jasa PT PLN Kabupaten Kepulauan Selayar". Skripsi Sarjana FISIP Univ. Hassanudin.
- Anggreany, Cindy. 2013. "Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya". Skripsi
- Aufarul, Marom. 2015. "Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik Bidang Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi di Kabupaten Kudus". Skripsi
- Mayasari, Enny, 2009. "Penerapan Inovasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan". Skripsi Univ. Airlangga.
- Tinara, Anggi. 2019. "Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon". Skripsi Sarjana FISIP Univ. Serang Raya.

JURNAL

Anggreany, Cindy. 2018. Jurnal "Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam meningkatkan Pelayanan di Puskesmas Jagir Surabaya". Vol.1. 85-93

Dayang. Ekawati. 2015. "Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kujang Kota Samarinda". eJournal Ilmu Pemerintahan.3(3) 2015: 1472-1486.

Mirnasari, Rina Mei. 2013. "Inovasi Pelayanan Publik di UPTD Purabaya-Bungurasi Kota

Surabaya", Jurnal FISIP Univ. Airlangga.

Wijayanti, Sri Wahyuni. 2008, "Inovasi Pada Sektor Publik", jurnal Administrasi Publik. Hal 39-52

INTERNET

Data penjelasan tentang simponie <https://tangerangonline.id> Diakses Kamis, 9 Januari 2020 pukul 20.20 WIB.

Data penjelasan tentang simponie <https://simponie.tangerangselatankota.go.id> Diakses Kamis, 9 Januari 2020 pukul 20.30 WIB.

Data penjelasan standar penyelenggara pelayanan publik <https://menpan.go.id> Diakses pada Jumat, 1 Mei 2020 pukul 15.17 WIB