

**ANALISIS KESIAPAN INOVASI LAYANAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DAN
PELAYANAN PERIZINAN ELEKTRONIK (SIMPPEL)
DI DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA
KERJA KABUPATEN TUBAN**

Susianawati

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
susi.aana995@gmail.com

Tjitjik Rahaju, S.Sos., M.Si.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
tjitjikrahaju@unesa.ac.id

Abstrak

SIMPPEL merupakan inovasi layanan yang diluncurkan oleh Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Naker Kabupaten Tuban pada Januari 2017. Namun dari awal pelaksanaannya hingga sampai saat ini masih belum ada masyarakat yang tercatat mengajukan perizinan melalui SIMPPEL, kondisi tersebut sangat disayangkan mengingat banyaknya anggaran yang telah dikeluarkan oleh Pemerintah Kabupaten Tuban melalui Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Naker Kabupaten Tuban dalam mewujudkan sistem perizinan *online* tersebut, namun masyarakat masih belum memanfaatkan inovasi layanan SIMPPEL dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk dapat mengetahui serta mendeskripsikan sejauh mana kesiapan inovasi layanan SIMPPEL di Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Naker Kabupaten Tuban. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknis analisis data dalam penelitian ini adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan SIMPPEL di Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Naker Kabupaten Tuban dapat dikatakan belum sepenuhnya siap, indikator ketidaksiapan dapat di lihat dari beberapa indikator meliputi: Kualitas layanan, menunjukkan bahwa daya tanggap yang dimiliki pegawai belum sepenuhnya baik karena tidak adanya verifikasi balasan setelah melakukan pendaftaran. Difusi inovasi, menunjukkan bahwa adanya kendala yang masih dihadapi pemohon adalah membutuhkan *scanner* untuk mengupload beberapa berkas penunjang. Literasi komputer dan teknologi, menunjukkan bahwa sosialisasi yang dilakukan masih belum menyeluruh. Budaya, masih memperlihatkan bahwa kondisi masyarakat belum sepenuhnya bisa beralih dari pelayanan manual. Kurangnya kesadaran, menunjukkan bahwa masyarakat masih belum ada kemauan untuk mencoba memanfaatkan SIMPPEL padahal sudah mengetahui layanan tersebut. Infrastruktur teknis, menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Naker Kabupaten Tuban masih belum memiliki server utama. Keamanan, menunjukkan bahwa masih belum adanya peraturan intern dari dinas. Oleh karena itu, peneliti dapat memberikan saran agar pihak dinas dapat lebih responsif dalam melayani perizinan *online* khususnya dalam tahap verifikasi pendaftaran, sosialisasi secara berkelanjutan, dibentuknya peraturan intern mengenai SIMPPEL, pemeliharaan dan perawatan perangkat secara berkala agar tidak terjadi *trouble* serta dapat memiliki server utama sendiri agar menghindari gangguan akses internet.

Kata Kunci : Analisis, Inovasi, SIMPPEL

Abstract

SIMPPEL is a service innovation launched by Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu and Tenaga Kerja at Tuban Regency in January 2017. But from the start of its implementation up until this moment there is still no community recorded doing licensing through SIMPPEL, the condition is unfortunate given the large number of budgets that have been issued by the Government of Tuban through the Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu and Tenaga Kerja at Tuban Regency in realizing the online licensing system, but the public is still not harnessing innovation SIMPPEL with good service. This research aims to be able to know and describe the extent to which innovation readiness service SIMPPEL in Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu and Tenaga Kerja at Tuban Regency. This research method used in the descriptive method is qualitative approach. Technical data analysis in this research was the collection of data, data presentation, data reduction and withdrawal of the conclusion or verification. The results showed that service innovation SIMPPEL in Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu and Tenaga Kerja at Tuban Regency and can be said to have not been fully prepared, indicators of unpreparedness could be seen from some indicators include: Quality of service, shows that the responsiveness that employee has not fully owned either due to lack of verification reply after registration. Diffusion of innovation, showing that the existence of the obstacles still faced by the applicant is in need of scanners to upload multiple file support. Computer and information literacy, shows that socializing is done still not thoroughly. Culture, still showed that the condition of the community has not been fully able to switch from manual service. Lack of awareness, suggests that the community there is still no willingness to try to capitalize on SIMPPEL but already know the service. Technical infrastructure, shows that Dinas

Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu and Tenaga Kerja at Tuban Regency still not have a main server. Security, shows that it is still not the existence of the internal regulations of the Department. Therefore, researchers can give advice so that the parties can service more responsive in serving licensing online registration verification phase in particular, socializing continuously, make regulations regarding the intern SIMPPEL, maintenance and care of the device at regular intervals so as not to trouble occurs and can have its own primary server in order to avoid the interruption of internet access.

Keywords: Analysis, Innovation, SIMPPEL

PENDAHULUAN

Pelayanan publik telah menjadi isu yang sentral dimana kondisi masyarakat yang semakin cerdas dan kebutuhan yang diperlukan semakin meningkat sehingga masyarakat seringkali menuntut adanya pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu kebutuhan mendasar agar dapat meningkatkan kesejahteraan bagi masyarakat.

Instansi Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut bergerak cepat dan tepat sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal. Akan tetapi kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Surjadi (2012:11), bahwa:

“Disadari bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini, terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti: prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah”

Permasalahan diatas menunjukkan bahwa belum optimalnya kinerja aparatur sipil negara dalam menjalankan tupoksinya dengan baik sehingga kondisi pelayanan publik yang diberikan masih kurang optimal. Hal tersebut mengakibatkan adanya keluhan dan pengaduan masyarakat yang menandakan bahwa perlu adanya reformasi dalam birokrasi, khususnya untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik supaya lebih baik lagi.

Kemudahan dalam memberikan pelayanan dapat dilakukan dengan adanya inovasi. Pentingnya inovasi dalam sektor publik menjadi kajian yang menarik untuk diteliti, mengingat bahwa persaingan dan perkembangan perubahan sosial yang mengarah ke reformasi birokrasi. Persaingan antar lembaga penyedia layanan semakin meningkat dan berpengaruh satu dengan yang lainnya. Dapat dibuktikan dengan adanya kompetisi inovasi pelayanan publik.

Adanya kompetisi inovasi pelayanan publik, memberikan kesempatan kepada seluruh instansi pemerintah untuk berlomba-lomba memberikan pelayanan

prima serta memperbaiki kualitas pelayanannya. Salah satu instansi pemerintah yang mulai menerapkan inovasi pelayanan publik adalah Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Naker Kabupaten Tuban dengan meluncurkan SIMPPEL. SIMPPEL merupakan inovasi baru sebagai pendukung *Digital Government Service* (DGS). Sistem tersebut salah satu bentuk implementasi inovasi berbasis teknologi informasi dan telekomunikasi untuk penyediaan fasilitas layanan data dan informasi yang dibutuhkan dalam bidang perizinan, untuk mempermudah dan mempercepat akses data dan informasi layanan perizinan bagi yang membutuhkan. (Sumber: <http://seputartuban.com> diakses pada 22 Oktober 2017).

Inovasi pelayanan perizinan tersebut muncul karena tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan khususnya bidang perizinan, karena dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa pelayanan yang kurang efektif. Seperti yang disampaikan Khusnul Chotimah dalam jurnal Implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Lain dalam Pelayanan Perizinan di Kabupaten Tuban sebagai berikut:

“Dikarenakan target lamanya proses perizinan tidak tercapai yaitu dari target 5,23% hanya mencapai 4,3%. Untuk pengurusan perizinan juga masih dikeluhkan ruwet. Selain itu, ketidaktepatan waktu penyelesaian perizinan juga menyebabkan masih belum optimalnya pelayanan perizinan di BPPT Kabupaten Tuban. Chotimah (2016:3)

Namun selain dari penerapan dan pelaksanaan inovasi yang sudah berjalan, hal lain yang perlu diperhatikan serta menarik untuk diamati adalah adanya kesiapan dari semua pihak yang terlibat. Adanya kesiapan dari pihak penyelenggara layanan sangat diperlukan dalam mendukung terciptanya inovasi pelayanan yang efektif. Kesiapan merupakan sesuatu yang diperlukan, setidaknya terdapat tiga faktor utama yang dapat digunakan untuk meningkatkan kemampuan inovasi, yaitu kesiapan teknologi, kesiapan inovasi dan kesiapan manufaktur. Fakta tersebut sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Bapak Agus Puji Prasetyono Selaku Staf Ahli Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi, bidang Relevansi dan Produktivitas menyatakan bahwa:

“Sering ditemukan kekeliruan dalam mensosialisasikan inovasi yang hanya berpatokan pada tingkat kesiapan teknologi, hal tersebut merupakan anggapan yang tidak sepenuhnya benar, karena proses pemanfaatan hasil penelitian masih tergantung kesiapan

inovasi dan kesiapan manufaktur. Tingginya tingkat kesiapan inovasi tidak dapat menjamin dapat dimanfaatkan masyarakat secara luas, karena masih tergantung dari faktor penentu lain yaitu tingkat kesiapan manufaktur”(Sumber: <https://ristekdikti.go.id> diakses pada 15 Desember 2017)

Informasi yang didapat melalui portal web Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi tersebut menguatkan alasan bahwa kesiapan pelaksanaan inovasi layanan SIMPPEL perlu diperhatikan karena tanpa adanya kesiapan dari beberapa faktor penunjang akan sulit untuk mewujudkan penerapan *e-government* yang baik. Dengan kata lain, permasalahan dari kesiapan dalam penerapan dan pelaksanaan inovasi bukanlah bagi pemerintah saja melainkan permasalahan juga bagi masyarakat yang menjadi sasaran utama dari terciptanya inovasi tersebut. Apakah dengan adanya inovasi layanan SIMPPEL tersebut telah menjadi solusi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kabupaten Tuban.

Beberapa permasalahan yang ditemukan melalui penelitian awal yang telah dilakukan dalam penerapan SIMPPEL di Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Naker Kabupaten Tuban adalah sebagai berikut: dalam mengakses sistem tersebut masih susah dikarenakan harus masuk dalam *website* (belum ada aplikasi penunjang), memerlukan scan dalam mengupload beberapa berkas penunjang dan terdapat beberapa masyarakat yang masih belum mengetahui dan memanfaatkan SIMPPEL. Adanya beberapa permasalahan tersebut sesuai dengan pernyataan dari Bapak Judhi Tresna selaku Kepala Bidang Perizinan Usaha di Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Naker Kabupaten Tuban pada 14 Desember 2017, yang menyatakan:

“Kami melaunching SIMPPEL pada bulan Januari dan selang beberapa bulan akhirnya kami mulai menggunakannya, kami sudah berusaha semaksimal mungkin untuk membuat sistem ini agar dapat bermanfaat dan memudahkan bagi masyarakat. Namun kenyataannya, mungkin saja sistem seperti ini masih belum familiar bagi masyarakat Tuban karena sebagian masyarakat juga belum melek teknologi. Selain itu juga untuk menggunakan SIMPPEL ini pun masyarakat juga membutuhkan *scanner* mbak untuk mengupload beberapa data-data yang dibutuhkan sebagai syarat pengajuan perizinan secara online, sedangkan kondisi masyarakat seperti yang kita tau, tidak semua memiliki alat tersebut sehingga beberapa masyarakat masih nyaman dengan langsung datang ke kantor kami dan melakukan pengajuan perizinan seperti biasanya” (Sumber: Wawancara dengan Bapak Judhi Tresna pada 14 Desember 2017)

Selaras dengan pernyataan Bapak Judhi Tresna diatas, beliau melanjutkan bahwa selama periode pelaksanaan SIMPPEL bulan April hingga Desember belum terdapat satu masyarakatpun yang mengajukan

perizinan melalui sistem tersebut. Berikut adalah pernyataan Bapak Judhi Tresna, bahwa:

“Dari awal pelaksanaannya hingga sampai bulan Desember ini masih belum ada masyarakat yang tercatat mengajukan perizinannya melalui sistem yang telah kami sediakan ini mbak. Belum ada satupun dari total 23 jenis perizinan yang bisa diakses melalui SIMPPEL” (Sumber: Wawancara dengan Bapak Judhi Tresna pada 26 Februari 2018)

Melalui wawancara di atas memperlihatkan bahwa kondisi tersebut sangat disayangkan mengingat banyaknya anggaran yang telah dikeluarkan oleh Pemerintah Kabupaten Tuban melalui Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Naker Kabupaten Tuban dalam mewujudkan sistem perizinan *online* tersebut, namun masyarakat masih belum mengetahui maupun memanfaatkan inovasi layanan SIMPPEL dengan baik.

Berdasarkan latar belakang diatas dari berbagai permasalahan penelitian tersebut, diperlukan adanya kajian lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana kesiapan dari Inovasi Layanan Sistem Informasi Manajemen dan Pelayanan Perizinan Elektronik (SIMPPEL) sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kesiapan Inovasi Layanan Sistem Informasi, Manajemen dan Pelayanan Perizinan Elektronik (SIMPPEL) di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Tuban”.

METODE

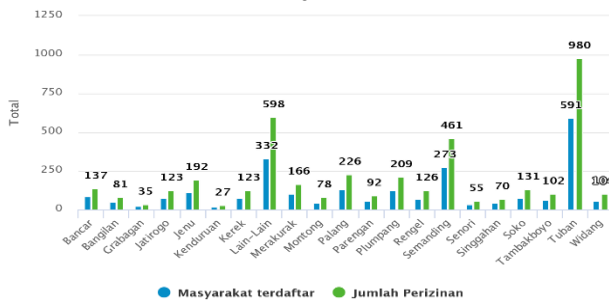
Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Difokuskan pada Analisis Kesiapan Inovasi Layanan Sistem Informasi, Manajemen dan Pelayanan Perizinan Elektronik (SIMPPEL) di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Tuban menggunakan teori kesiapan atau *e-readiness* dengan sub-fokus penelitiannya diambil dari delapan indikator yang diadaptasi melalui teori Alateyah (2013:3) meliputi: Kualitas Layanan, Difusi Inovasi, Literasi Komputer dan Teknologi, Budaya, Kurangnya Kesadaran, Infrastruktur Teknis, Desain Website dan Keamanan. Teknik penelitian yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian dianalisis menggunakan teknis analisis data model interaktif sebagaimana diajukan oleh Miles and Huberman dalam Sugiyono (2014:92) diantaranya: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Kesiapan Inovasi Layanan Sistem Informasi Manajemen dan Pelayanan Perizinan Elektronik (SIMPPEL) di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Tuban. Ditemukan permasalahan bahwa sejak diluncurkannya inovasi tersebut masih belum menunjukkan sesuatu yang memuaskan, dikarenakan masih ditemukannya masyarakat yang masih belum mengetahui mengenai keberadaan aplikasi SIMPPEL tersebut dan lebih memilih melakukan perizinan secara

manual. Hal tersebut dapat dibuktikan melalui jumlah rekapitulasi perizinan Kabupaten Tuban pada Grafik 4.1

Grafik 4.1
Rekapitulasi Perizinan di Kabupaten Tuban Tahun 2017



Berdasarkan Grafik 4.1 diatas menunjukkan bahwa jumlah penerbitan perizinan di Kabupaten Tuban yang ada di Kabupaten Tuban maupun diluar Kabupaten Tuban pada Tahun 2017 secara keseluruhan mencapai 4116 perizinan dengan masyarakat yang terdaftar sebanyak 2432 orang. Melihat cukup banyaknya jumlah perizinan yang telah diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja Kabupaten Tuban begitu juga jumlah orang yang telah terdaftar melakukan perizinan tersebut. Namun sangat disayangkan dengan jumlah yang cukup banyak tersebut masih belum ada masyarakat yang memanfaatkan dan tercatat melakukan perizinan dengan menggunakan aplikasi SIMPPEL.

Untuk melihat sejauh mana kesiapan inovasi layanan SIMPPEL yang diluncurkan oleh Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Naker Kabupaten Tuban, peneliti menggunakan teori kesiapan (*e-readiness*) menurut Alateyah (2013:3) untuk mendeskripsikan hasil analisis kesiapan inovasi layanan SIMPPEL meliputi juga hambatan dan tantangan dari pelaksanaan Inovasi Layanan SIMPPEL yang telah dijalankan selama $\pm$ satu tahun di Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Naker Kabupaten Tuban. Terdapat delapan indikator kesiapan atau *e-readiness*, meliputi: Kualitas Layanan, Difusi Inovasi, Literasi Komputer dan Teknologi, Budaya, Kurangnya Kesadaran, Infrastruktur Teknis, Desain Website dan Keamanan

1. Kualitas Layanan

Alateyah (2013:3) mendefinisikan bahwa kualitas layanan memiliki peran penting dalam layanan *online*. Untuk dapat mendorong masyarakat bersedia menggunakan layanan *E-government*, penting pula bagi pemerintah untuk memberikan kualitas layanan dan kualitas informasi yang tinggi dengan tujuan kecepatan pengiriman layanan maupun informasi, dengan pertimbangan keandalan dan ketersediaan informasi. Pada penelitian ini *reliability* (keandalan) yang dimiliki layanan SIMPPEL ialah lebih cepat/menghemat waktu karena pemohon tidak perlu menunggu lama untuk mengisi blanko pengajuan surat izin karena pengisiannya dapat memanfaatkan HP android dengan membuka websitenya di <http://simppel.ptsp.tubankab.go.id/>. Kemudian setelah mendaftar dan meng-upload berkas-berkas pemohon hanya perlu membawa persyaratan yang sesuai dengan

jenis perizinan yang ingin diajukan dengan adanya kemudahan ini layanan perizinan online dapat menjadi lebih efektif dan efisien. Perubahan pada prosedur pelayanannya karena dengan menggunakan layanan SIMPPEL proses pelayanan lebih cepat untuk kedepannya dapat lebih menghemat waktu karena tidak perlu lagi mengantri dengan pemohon yang melakukan pengajuan secara manual dan akan langsung dilayani oleh petugas BO serta adanya pemangkasan birokrasi menjadikan proses pelayanannya juga lebih cepat karena ada beberapa tahapan yang dapat dipangkas melalui layanan SIMPPEL ini, seperti proses pengisian blanko pendaftaran.

Namun adanya beberapa keunggulan yang ditawarkan melalui layanan SIMPPEL, belum sepenuhnya diimbangi dengan *responsiveness* (daya tanggap) pegawai. Daya tanggap yang dimiliki oleh pegawai Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja Kabupaten Tuban belum sepenuhnya baik karena tidak adanya verifikasi balasan setelah melakukan pendaftaran melalui aplikasi SIMPPEL. Disisi lain, terdapat beberapa upaya yang telah dipenuhi dinas seperti adanya kepastian waktu penyelesaian dan kepastian biaya yang harus dikeluarkan sehingga dapat meminimalisir transaksi diluar ketentuan pembayaran tersebut serta yang terakhir efektivitas layanan masih memperlihatkan adanya perbedaan kesetaraan antara masukan yang diberikan dinas dengan mengeluarkan SIMPPEL serta hasil yang diperoleh melalui layanan SIMPPEL ini masih belum menunjukkan perubahan yang ingin diwujudkan.

2. Difusi Inovasi

Alateyah (2013:3) memaknai difusi inovasi sebagai suatu bentuk komunikasi yang bersifat khusus berkaitan dengan penyebaran pesan-pesan yang berupa gagasan baru. Pada penelitian ini poin kemudahan yang dimiliki SIMPPEL bertujuan agar aplikasi tersebut bisa dimanfaatkan dengan baik dan memberikan solusi atas permasalahan-permasalahan yang terjadi sebelumnya. Kemudahan dimaksudkan adalah baik bagi masyarakat maupun pegawai Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Naker Kabupaten Tuban. Untuk kemudahan bagi masyarakatnya seperti yang telah kita tahu bahwa inovasi layanan SIMPPEL telah menggunakan online sehingga prosesnya lebih cepat. Begitupula bagi pegawai sendiri hal tersebut akan memberikan kemudahan bagi mereka dalam bekerja karena mereka tidak lagi akan memilah berkas secara satu per satu karena dalam penggunaan teknologi ini akan memberikan kemudahan dalam proses verifikasi, pelaporan maupun pencarian data. Mengurangi tatap muka akan meminimalisir adanya proses korupsi dan kolusi dari bidang pelayanan administrasi perizinan di Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Naker Kabupaten Tuban.

Namun penggunaan aplikasi elektronik seperti ini tidak dapat dikatakan sepenuhnya mudah karena suatu inovasi yang diciptakan juga bisa jadi memiliki tingkat

kerumitan yang berbeda-beda. Kesulitan yang masih ditemukan dalam mengakses sistem tersebut ialah masih susah dikarenakan harus masuk dalam *website* (belum ada aplikasi penunjang), memerlukan *scanner* dalam mengupload beberapa berkas. Dalam hal ini kesulitan yang masih dihadapi dalam menggunakan aplikasi SIMPPEL seperti yang telah ditegaskan Bapak Judhi Tresna ialah kesulitan secara ektern maupun intern adalah Sumber Daya Manusianya, untuk kesulitan ekstern adalah karena masyarakat belum sepenuhnya mengetahui teknologi jadi apabila ada perubahan dalam penggunaan aplikasi belum sepenuhnya masyarakat akan bisa menggunakannya.

3. Literasi Komputer dan Teknologi

Alateyah (2013:3) mendefinisikan literasi komputer dan teknologi merupakan kemampuan yang dibutuhkan seseorang untuk dapat menggunakan komputer serta mengetahui informasi sebelum memulai mengadopsi layanan *e-government*. Pada penelitian ini, sosialisasi yang dilakukan Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Naker Kabupaten Tuban dilakukan melalui beberapa cara meliputi: sosialisasi dengan memanfaatkan siaran radio, sosialisasi melalui kegiatan perizinan keliling dan pengendalian pengawasan perizinan yang bisa dilakukan secara langsung dengan tatap muka dengan masyarakat dan yang terakhir adalah pemasangan baliho di depan kantor Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Naker Kabupaten Tuban.

Namun hal tersebut kurang didukung dengan tingkat pemahaman masyarakat mengenai penggunaan IT, hal ini menjadi masalah yang penting bagi Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Naker Kabupaten Tuban karena seperti yang kita tahu tidak semua masyarakat dapat mengoperasikan komputer dan gadget. Keadaan seperti ini akan mempengaruhi masyarakat, seperti yang secara nyata terjadi bahwa terdapat masyarakat yang sebenarnya sudah mengetahui akan keberadaan layanan SIMPPEL namun karena belum bisa menggunakannya, beliau lebih memilih untuk melakukan pengajuan perizinan secara manual.

4. Budaya

Alateyah (2013:3) memaknai bahwa budaya akan berdampak pada keinginan warga untuk menggunakan layanan *e-government* dalam hal ini termasuk juga pengaruh budaya, kesadaran budaya dan budaya nasional dengan menyadari pentingnya mempertimbangkan karakteristik budaya dalam menggunakan layanan *online*. Pada penelitian ini, indikator budaya pada layanan SIMPPEL masih memperlihatkan kondisi dimana masyarakat Kabupaten Tuban belum sepenuhnya bisa beralih pada pelayanan perizinan yang manual hal tersebut dibuktikan dengan belum adanya masyarakat yang memiliki keinginan untuk memanfaatkan layanan SIMPPEL/tercatat melakukan permohonan perizinan melalui SIMPPEL selama $\pm$ satu tahun setelah diluncurkan bahkan terdapat beberapa pemohon yang mengaku bahwa mereka bersedia untuk menggunakan aplikasi SIMPPEL apabila memang diharuskan untuk

menggunakannya. Namun berbeda dengan masyarakatnya (pemohon surat izin) adanya perubahan tersebut berdampak positif bagi pegawai Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Naker Kabupaten Tuban yang mengaku lebih dimudahkan dengan layanan SIMPPEL tersebut.

5. Kurangnya Kesadaran

Alateyah (2013:3) mengungkapkan bahwa salah satu indikator yang menjadi perhatian utama terkait penerapan dan penggunaan teknologi baru adalah kurangnya kesadaran bahwa teknologi tertentu ada, atau masyarakat dapat memanfaatkan penggunaan teknologi baru tersebut. Pada penelitian ini, indikator kurangnya kesadaran pada layanan SIMPPEL menunjukkan bahwa terdapat satu masyarakat yang telah mengetahui adanya SIMPPEL namun pemohon masih belum ada kemauan untuk mencoba memanfaatkan layanan tersebut dan lebih memilih menggunakan layanan perizinan manual. Bahkan melalui beberapa upaya yang dilakukan Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Naker Kabupaten Tuban meliputi: bentuk sosialisasi dan arahan secara langsung dari pihak *Front Office* belum mampu mempengaruhi dan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya perubahan yang dilakukan, mengingat perubahan yang dilakukan bertujuan untuk lebih mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat.

6. Infrastruktur Teknis

Alateyah (2013:3) mendefinisikan bahwa infrastruktur teknis merupakan salah satu indikator penting untuk mempengaruhi masyarakat dalam mengadopsi layanan *e-government*. Selain itu pemerintah harus menyediakan anggaran untuk dibangun infrastruktur teknis yang kuat dalam mendorong masyarakat mengadopsi layanan *e-government*. Pada penelitian ini, kesesuaian infrastruktur teknis yang dibutuhkan pihak Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Naker Kabupaten Tuban mengaku sudah memenuhi infrastruktur yang dibutuhkan dalam menciptakan layanan SIMPPEL, baik dari perangkat lunak maupun perangkat kerasnya. Namun kendala yang masih dihadapi dalam aktivitas layanan SIMPPEL adalah kepemilikan server, karena Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Naker Kabupaten Tuban masih belum memiliki server utamanya sendiri dan masih menitipkan servernya diluar kantor tepatnya di kantor Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tuban. Hal tersebut menjadi masalah penting mengingat server merupakan perangkat vital dan wajib dimiliki untuk mendukung aktivitas pelayanan *online* di instansi manapun karena server juga dapat mempengaruhi keamanan dari pelayanan perizinan *online* tersebut. Untuk ketersediaan anggaran sudah terpenuhi namun dengan adanya penambahan jumlah perizinan di Tahun 2018 ini masih membutuhkan perencanaan anggaran yang baru agar penyempurnaan aplikasi dapat diwujudkan.

7. Desain Website

Alateyah (2013:3) mengungkapkan bahwa desain website *e-government* merupakan indikator yang dapat

mendorong masyarakat untuk menggunakan layanan *online* dan membuat kesan yang baik untuk meningkatkan pengulangan penggunaan bagi masyarakat. Pada indikator desain website layanan SIMPPEL menunjukkan bahwa desain dari layanan SIMPPEL ini dapat mudah digunakan karena desain *website*-nya pun dibuat tidak jauh berbeda dengan *website-website* pelayanan perizinan kota lain yang serupa. Upaya yang dilakukan untuk perubahan kualitas layanan juga terlihat dengan adanya perubahan desain *website* dari yang sebelumnya.

Fitur layanan pada aplikasi SIMPPEL dibuat sesuai dengan kebutuhan pelayanan perizinan yang ada. Fitur layanan yang ada dalam SIMPPEL meliputi: macam perizinan, jenis perizinan dan persyaratan, kepastian biaya yang harus dikeluarkan, jangka waktu penyelesaian pelayanan serta terdapat fitur penunjang seperti pengaduan *online* dan *sms gateway*.

8. Keamanan

Alateyah (2013:3) mengungkapkan bahwa indikator keamanan dapat didefinisikan sebagai perlindungan informasi atau sistem dari gangguan yang tidak disetujui atau kurangnya keamanan merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi niat untuk menggunakan layanan *e-government*. Melalui indikator ini, perangkat hukum yang dapat menjamin keamanan dalam pelaksanaan SIMPPEL mengacu pada PERMENDAGRI No. 138 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan PTSP daerah yang mengharuskan bahwa setiap pemroses perizinan atau pelaksana proses perizinan harus menggunakan aplikasi elektronik. Namun peraturan intern dari Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Naker Kabupaten Tuban masih belum ada. Sedangkan untuk privasi dari layanan SIMPPEL, mengingat inovasi layanan SIMPPEL ini diakses secara *online* terkadang pemohon merasa kurang percaya dan lebih memilih untuk melakukan permohonan secara langsung ke kantor pelayanan perizinan. Mengenai privasi dalam layanan SIMPPEL ini telah ditegaskan melalui Kabid Perizinan serta admin SIMPPEL bahwa privasi pemohon akan terjamin dan tidak perlu untuk mengkhawatirkannya.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian serta analisis mengenai Analisis Kesiapan Inovasi Layanan Sistem Informasi Manajemen dan Pelayanan Perizinan Elektronik (SIMPPEL) di peroleh hasil bahwa kesiapan layanan Sistem Informasi Manajemen dan Pelayanan Perizinan Elektronik (SIMPPEL) di Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja Kabupaten Tuban tersebut dinyatakan belum sepenuhnya siap, indikator ketidaksiapan tersebut dapat di lihat dari beberapa indikator meliputi:

Kualitas layanan menunjukkan bahwa daya tanggap yang dimiliki pegawai belum sepenuhnya baik karena tidak adanya verifikasi balasan setelah melakukan pendaftaran

Difusi inovasi menunjukkan kendala yang masih dihadapi pemohon adalah membutuhkan *scanner* untuk mengupload beberapa berkas penunjang dalam melengkapi persyaratan serta kondisi masyarakat yang belum sepenuhnya mengetahui teknologi adanya suatu perubahan dalam penggunaan layanan elektronik belum sepenuhnya masyarakat akan bisa memanfaatkannya.

Literasi komputer dan teknologi menunjukkan bahwa beberapa sosialisasi yang telah dilakukan masih belum menyeluruh hal tersebut ditandai dengan ketidaktahuan beberapa masyarakat mengenai keberadaan SIMPPEL serta ketidaktahuan mengenai sosialisasi yang telah dilakukan pihak dinas. Bahkan pemasangan baliho di depan kantor Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Naker Kabupaten Tuban juga kurang berpengaruh dalam memberikan informasi kepada masyarakat.

Budaya ditunjukkan melalui kondisi yang masih memperlihatkan bahwa masyarakat Kabupaten Tuban masih belum sepenuhnya bisa beralih dengan pelayanan elektronik dibuktikan dengan belum ada satupun masyarakat yang bersedia memanfaatkan serta tercatat melakukan perizinan menggunakan layanan SIMPPEL selama $\pm$ satu tahun setelah diluncurkan.

Kurangnya kesadaran menunjukkan bahwa masyarakat masih belum ada kemauan untuk mencoba memanfaatkan SIMPPEL padahal sudah mengetahui layanan tersebut bahkan melalui beberapa upaya yang dilakukan Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Naker Kabupaten Tuban melalui sosialisasi maupun memberikan arahan secara langsung masih belum mampu mempengaruhi dan meningkatkan kesadaran pemohon untuk bersedia menggunakan layanan SIMPPEL.

Infrastruktur Teknis ditunjukkan melalui kesesuaian infrastruktur teknis dan ketersediaan anggaran yang diperlukan. Kesesuaian infrastruktur teknis yang dibutuhkan pihak dinas sudah memenuhi beberapa infrastruktur yang dibutuhkan baik dari perangkat lunak maupun perangkat kerasnya. Namun kendala yang masih dihadapi adalah Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja Kabupaten Tuban belum memiliki server utama sendiri dan masih dititipkan di Diskominfo Kabupaten Tuban. Untuk ketersediaan anggaran sudah terpenuhi namun dengan adanya penambahan jumlah perizinan di Tahun 2018 ini masih membutuhkan perencanaan anggaran yang baru agar penyempurnaan aplikasi dapat diwujudkan.

Keamanan ditunjukkan melalui perangkat hukum yang digunakan sebagai pedoman dalam melaksanakan SIMPPEL hanya mengacu pada PERMENDAGRI No. 138 Tahun 2017 dan masih belum memiliki peraturan intern dari dinas. Mengenai privasi pemohon, Kabid perizinan menegaskan bahwa privasi pemohonnya akan terjamin dan tidak perlu mengkhawatirkan tentang hal tersebut.

Saran

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Pegawai harus lebih responsif

Pegawai harus lebih responsif dalam melayani perizinan *online* khususnya dalam tahap verifikasi pendaftaran karena dalam tahapan tersebut masih ditemukan ketidaktepatan waktu verifikasi pendaftaran.

2. Sosialisasi secara berkelanjutan

Melanjutkan sosialisasi yang sebelumnya dilakukan dengan menyeluruh kemudian didukung dengan memasang papan informasi di tempat umum dengan cara bekerjasama dengan beberapa Dinas dan pihak-pihak UMKM untuk dapat lebih mensosialisasikan SIMPPEL di tempat-tempat umum seperti Alun-Alun Kabupaten Tuban.

3. Dibuatnya peraturan intern yang mengatur SIMPPEL

Segera memiliki peraturan intern mengenai pelaksanaan SIMPPEL karena kurangnya peraturan yang digunakan sebagai dasar hukum penerapan inovasi layanan SIMPPEL dapat mempengaruhi keinginan masyarakat untuk memanfaatkan layanan tersebut.

4. Pemeliharaan dan perawatan perangkat secara rutin

Karena beberapa kualitas perangkat yang digunakan untuk menunjang proses pelayanan perizinan manual maupun *online* sudah tua maka memerlukan pemeliharaan serta perawatan secara berkala sehingga tidak terjadi *trouble*

5. Memiliki server utama

Karena beberapa permasalahan yang sering terjadi dan dikeluhkan pegawai adalah server *error* sehingga untuk menghindari gangguan akses internet maka sebaiknya pihak dinas segera memiliki server utama sendiri.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti ucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya:

- Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH Unesa,
- Tjitjik Rahaju, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing,
- Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. dan Fitrotun Niswah, S.AP, M.AP. selaku dosen penguji,
- M. Farid Ma'ruf, S.Sos, M.AP. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
- Dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan baik secara finansial maupun dukungan moral kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

Ancok, Djamaludin. 2012. Psikologi Kepemimpinan & Inovasi. Jakarta: Penerbit Erlangga
Arikunto, S. 1998. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta : Rineka Cipta
Berita Tuban. 2017. Peluncuran Aplikasi SIMPPEL.

Diambil dari laman <http://simppeel.ptsp.tubankab.go.id/?pg=headline&jns=1&beritaId=1>.

Bupati Tuban. 2016. Peraturan Bupati Tuban Nomor 55 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja Kabupaten Tuban

Chotimah, Khusnul. 2016. Implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Lain Dalam Pelayanan Perizinan Di Kabupaten Tuban Surabaya: Jurnal Penelitian Administrasi Publik. Vol. 2 No. 2. <http://jurnal.untagsby.ac.id/index.php/jpap/article/download/1007/899>

Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja. 2017. Diambil dari <http://simppeel.ptsp.tubankab.go.id/?pg=home>

Fandy, Tjiptono. 2004. Manajemen Jasa. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi Offset.

Hardiansyah .2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.

Indrajit, Richardus Eko. 2004. *E-Government* Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Yogyakarta: Andi Offset.

Indrajit, Richardus Eko dkk. 2005. *E-Government in Action* Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia. Yogyakarta: Andi Offset.

Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia. 2017. Mencermati “Valley of Death” Inovasi. Diambil dari laman <https://ristekdikti.go.id/mencermativalleyofdeathinovasi/#vF7BKcHk3kpmCPVf.99>.

Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia. 2017. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No.138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah

Presiden Republik Indonesia. 2003. Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

Seputar Tuban. 2017. Komitmen Pelayanan Prima, Simppel Permudah Perizinan. Diambil dari laman <http://seputartuban.com/komitmen-pelayanan-prima-simppeelpermudah-perizinan/>

Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta

Sulaiman A. Alateyah, dkk. 2013. *Factors Affecting the Citizen's Intention to Adopt E government in Saudi Arabia*. Vol:7, No: 9. *World Academy of Science, Engineering and Technology International Journal of Humanities and Social Sciences*. <https://waset.org/publications/16705/factors-affecting-the-citizensintenti-on-to-adopt-e-government-in-saudi-arabia>

Surjadi. 2012. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: PT. Refika Aditama