

INOVASI APLIKASI SISTEM PERIZINAN TERPADU SEBAGAI SOLUSI KEBARUAN DALAM MENGATASI KETERBATASAN AKSESIBILITAS IZIN NON BERUSAHA DI KABUPATEN JOMBANG

Muhammad Luqmanul Hakim

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
muhhammadluqmanul.20046@mhs.unesa.ac.id

Deby Febriyan Eprilianto

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

Abstrak

Peningkatan pelayanan publik dapat diwujudkan dengan adanya sebuah inovasi. Seperti halnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang menghadirkan inovasi aplikasi sistem perizinan terpadu non berusaha sebagai upaya peningkatan pelayanan perizinan. Akan dalam implementasinya terdapat beberapa masyarakat yang masih belum paham dalam mengaksesnya serta waktu proses perizinan yang masih cenderung lama. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi aplikasi sistem perizinan terpadu non berusaha di Dinas Pena Kabupaten Jombang. Penelitian ini berfokus pada teori proses pembentukan inovasi yang dikemukakan oleh Arundel, Bloch dan Ferguson (2019) yaitu tata kelola dan inovasi, sumber ide-ide inovasi, budaya inovasi, kemampuan dan alat, tujuan; hasil; pendorong; dan hambatan, mengumpulkan data inovasi untuk inovasi Tunggal. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknis analisis data meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan inovasi aplikasi sistem perizinan terpadu non berusaha sudah baik, hal tersebut dibuktikan adanya peningkatan pelayanan perizinan yang mudah diakses secara online serta terintegrasi oleh sistem layanan satu pintu. Akan tetapi terdapat permasalahan kurang pemahamannya masyarakat dalam mengakses serta waktu perizinan yang masih lama dikarenakan terhamabat pada proses rekomendasi. Sehingga dengan permasalahan tersebut perlu adanya peningkatan sosialisasi serta pembuatan buku panduan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses. Dan juga dapat mengoptimalkan koordinasi dengan dinas teknis dalam mengeluarkan rekomendasi sehingga dapat meminimalisir waktu proses perizinan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Inovasi Aplikasi, Perizinan Non Berusaha

Abstract

Improving public services can be realized through innovation. As is the case with the Jombang Regency Investment and One-Stop Integrated Services Service, it is presenting an innovative non-business integrated licensing system application as an effort to improve licensing services. However, in its implementation, there are some people who still do not understand how to access it and the licensing process tends to take a long time. This research aims to analyze the application innovation of the non-business integrated licensing system at the Pena Service, Jombang Regency. This research focuses on the theory of the innovation formation process proposed by Arundel, Bloch and Ferguson (2019), namely governance and innovation, sources of innovation ideas, innovation culture, capabilities and tools, goals; results; pusher; and barriers, collecting innovation data for Single innovation. The research method used is descriptive with a qualitative approach. Data analysis techniques include data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this research show that the implementation of the non-business integrated licensing system application innovation has been good, this is proven by an increase in licensing services that are easily accessible online and integrated by a one-stop service system. However, there are problems with the public's lack of understanding regarding access and the licensing time which is still long due to delays in the recommendation process. So with these problems there is a need to increase socialization and create guidebooks to make it easier for people to access. And can also optimize coordination with technical agencies in issuing recommendations so as to minimize licensing process time.

Keywords: Public Services, Application Innovation, Non-Business Licensing

PENDAHULUAN

Pemerintah pada hakekatnya bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga pemerintah diadakan tidak untuk melayani dirinya sendiri, melainkan berkomitmen untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan menciptakan keadaan yang memungkinkan setiap masyarakat dapat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya guna mencapai tujuan bersama (Wibawa, 2019). Komitmen pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dirasa memiliki banyak tantangan di saat tingginya kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dan tentunya di era reformasi ini masyarakat akan lebih kritis terhadap urusan pemerintah. Tantangan tersebut bisa dikatakan mengenai peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Untuk mencapai peningkatan kualitas pelayanan publik pada dasarnya pemerintah harus memiliki gagasan atau ide ide baru dalam memberikan pelayanan. Tentunya juga penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan seluruh aspek aspek kebutuhan masyarakat (Sholicha & Oktariyanda, 2023).

Kualitas pelayanan menurut Tangkalisian (Dalam Marande, 2017) dapat diartikan sebagai suatu keadaan yang selalu berubah, melibatkan interaksi antara produk, jasa, manusia, proses serta lingkungan dengan tujuan untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan. Kualitas pelayanan publik pada dasarnya masih menjadi persoalan penting yang dihadapi masyarakat. Proses pelayanan yang belum dapat memenuhi harapan masyarakat yang dikarenakan kurang perhatian pemerintah baik pusat maupun daerah yang menyebabkan persoalan kualitas pelayanan masih belum teratasi. Kurang tanggapnya pemerintah dalam menanggapi persoalan yang kompleks juga dapat menjadi penyebabnya. Tentunya hal tersebut pun membuat citra buruk pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dimata masyarakat karena kurang optimalnya dalam memberikan pelayanan publik (Suryadevi & Fanida, 2020). Tentunya itu hal tersebut menjadi tuntutan setiap penyelenggara pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pun terus digalangkan oleh masyarakat. Salah satu penyelenggara pelayanan publik ialah SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) yang turut serta dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang disingkat menjadi (SKPD) merupakan perangkat daerah yang bertugas menjadi pembantu Gubernur dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang terdiri mulai Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah dan lembaga lain.

Pemberian pelayanan publik yang prima kepada masyarakat juga menjadi komitmen yang perlu ditingkatkan oleh semua Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Dengan pelayanan yang prima, masyarakat akan merasa menjadi nyaman, mendapat layanan cepat, efektif dan efisien. Tentunya pelayanan yang prima telah menjadi tujuan dari SKPD dalam mendukung pelaksanaan pelayanan publik di daerah yang lebih baik. Hal ini sekaligus sebagai implementasi atau penerapan UU Nomor 25 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan terbaik adalah pelayanan yang sesuai harapan dan mampu memenuhi standar kualitas kepuasan pelanggan atau masyarakat. Dalam mencapai pelayanan prima, SKPD berkomitmen untuk dituntut meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik pastinya diperlukan adanya reformasi maupun perubahan ke arah yang lebih baik pada hal pelayanan publik, salah satunya yaitu perlunya inovasi dalam pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik ialah sebagai bentuk inisiatif terobosan baru dari ide ide kreatif instansi/lembaga publik yang tentunya diimplementasikan sebagai bentuk peningkatan pelayanan publik (Wardani & Rahayu, 2021). Pemikiran inovasi pelayanan publik tidak lepas dari masih lambatnya peningkatan kualitas publik sebagai wujud dari reformasi birokrasi itu sendiri. Inovasi pelayanan publik merupakan sebuah bagi dari upaya mengoptimalkan maupun mereformasi birokrasi serta spirit reformasi inilah yang nantinya akan menghasilkan inovasi sektor publik (Annas & Rusnaedy, 2020)

Sebagai upaya peningkatan pelayanan publik sehingga banyak pemerintah daerah di Indonesia menghadirkan inovasi pelayanan publik, salah satunya bentuk inovasi juga di hadirkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang yaitu Sirindunona. Berdasarkan Peraturan Bupati Jombang Nomor 18 Tahun 2021, Inovasi Sirindunona (Sistem Perizinan Terpadu Non Berusaha) merupakan sebuah inovasi terkait pelayanan perizinan non berusaha secara elektronik yang mulai implementasikan mulai tanggal 04 Juni 2021. Inovasi Sirindunona merupakan layanan perizinan non berusaha yang dapat diakses secara online melalui website sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam mendapat pelayanan yang cepat, mudah dan efektif. layanan Sirindunona ini berfokus pada pemberian layanan perizinan non berusaha yang meliputi 7 (tujuh) bidang urusan layanan meliputi: Bidang Kesehatan, Pendidikan dan Kebudayaan, Penelitian dan Pelatihan, Sosial, Publikasi, Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, serta Peternakan.

Pada penerapan Inovasi Sirindunona diharapkan dapat membantu masyarakat Kabupaten Jombang dalam mengurus perizinan non berusaha dengan lebih efisien waktu. Namun ternyata terdapat beberapa masalah serta hambatan dalam penerapan yaitu dimulai dari kurang paham nya masyarakat dalam mengakses layanan Sirindunona. Hal tersebut dimana masyarakat Kabupaten Jombang yang sering kali salah memasukkan beberapa data karena keterbatasan beberapa masyarakat yang tidak melek teknologi yang sehingga menghambat pelayanan tersebut. Serta tidak jarang juga masyarakat juga tidak memperhatikan proses tracking perizinan tersebut sehingga menimbulkan kesalah pahaman dengan pihak dinas karena prosesnya yang tak kunjung selesai. Hal tersebut sesuai dengan penjelasan Bapak Arief selaku staf bidang pengolahan data dan sistem informasi dimana banyak pemohon tidak semua melek terhadap teknologi sehingga pemohon sering kali mengabaikan proses setelah menginput data sehingga tidak mengetahui akan ada balasan untuk aktivasi serta juga pemohon sering salah dalam menginput email sehingga menjadi kendala. Kemudian pada proses *tracking* juga seringkali tidak diperhatikan sehingga menimbulkan kesalahpahaman antara pemohon dengan petugas pelayanan.

Selain itu permasalahan dimana proses pelayanan yang tidak sesuai SOP juga menjadi persoalan. Dimana beberapa masyarakat masih merasakan proses mengurus perizinan yang lama dan tidak kunjung selesai. Beberapa masyarakat mengaku mengurus perizinan memerlukan waktu 2-3 minggu baru selesai dan hal itu tidak sesuai standar operasional pelayanan (SOP) yang berlaku sehingga menimbulkan ketidakefektifan.

Tidak hanya itu, kurang optimalnya penyampaian standar operasional pelayanan (SOP) terkait layanan Sirindunona kepada masyarakat juga menjadi persoalan. SOP yang seharusnya dibuat sebagai acuan dalam mengurus perizinan sehingga meminimalisir kesalahan dalam menginput data, upload dokumen yang tidak sesuai kurang optimal tersampaikan kepada masyarakat sehingga masih banyak masyarakat yang kurang memperhatikan data dan juga berkas dalam pengurusan izin sehingga hal itu juga menjadi permasalahan dalam impelementasinya. Hal tersebut sesuai dengan penjelasan pernyataan Bapak Amin Junaedi selaku staff bidang pengolahan data dan sistem informasi bagian pengaduan masyarakat bahwa kurang adanya sosialisasi dari DPMPSTP terkait SOP sirindunona sehingga seringkali masyarakat pemohon masih banyak yang salah dalam memasukan data maupun dokumen pendukung.

Dari latar belakang permasalahan diatas dimana pelayanan perizinan Sirindunona dalam implementasi mengalami beberapa kendala yaitu kurang pemahamnya masyarakat dalam mengakses layanan Sirindunona,

layanan perizinan yang lama yang tidak sesuai dengan SOP yang ada, serta SOP layanan Sirindunona yang belum optimal tersampaikan kepada masyarakat. Oleh karena hal itu yang menimbulkan rasa penasaran dan ketertarikan penulis dalam melakukan tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis mengenai “Inovasi Pelayanan Sirindunona (Sistem Perizinan Terpadu Non Berusaha) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang”.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini yaitu pada teori Teori faktor proses pembentukan inovasi yang terdiri dari dikemukakan oleh Arundel, Bloch dan Ferguson (2019). Lokasi penelitian ini di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang ialah instansi yang memiliki Inovasi Pelayanan Sirindunona (Sistem Perizinan Terpadu Non Berusaha). Teknik pengumpulan informan yaitu menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data mengacu pada teknik analisis data model interaktif dari Miles dan Huberman (Dalam Sugiyono, 2018) yang terdiri atas pengumpulan data, reduksi data atau pengolahan data, penyajian data, serta pemaparan dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menganalisis inovasi pelayanan Sirindunona (Sistem Perizinan Terpadu Non Berusaha) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang dengan menggunakan teori Teori faktor proses pembentukan inovasi yang terdiri dari 6 (enam) indikator dikemukakan oleh Arundel, Bloch dan Ferguson (2019) yaitu, *Governance and Innovation* (Tata Kelola dan Inovasi), *Sources of Ideas for Innovation* (Sumber Ide-ide Inovasi), *Innovation Culture* (Budaya Inovasi), *Capabilities and Tools* (Kemampuan dan Alat), *Objective, Outcomes, Drivers, and Obstacles* (Tujuan, Hasil, Pendorong, dan Hambatan), *Collecting Innovation Data For Single Innovations* (Mengumpulkan Data Inovasi Untuk Inovasi Tunggal).

1. Governance and Innovation (Tata Kelola dan Inovasi)

Tata kelola dan inovasi ialah bagaimana peran pemerintah pada proses pembentukan inovasi. Tentunya peran pemerintah sangat berpengaruh dalam proses inovasi, serta pemerintah juga harus bertanggung jawab pada kebijakan, prosedur, dan

implementasi inovasi yang telah dilaksanakan pemerintah dalam petunjuk strategis sehingga dapat meninjau tercapainya tujuan proses inovasi tersebut. serta peran pemerintah dalam memperkenalkan serta mensosialisasikan program inovasi tersebut kepada masyarakat. (Kartika & Oktariyanda, 2022)

Inovasi Sirindunona (Sistem Perizinan Terpadu Non Berusaha) ini merupakan bentuk kesadaran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang dalam memenuhi tanggung jawab dari Bupati dimana dalam memberikan pelayanan publik yang memudahkan masyarakat Kabupaten Jombang dalam mendapatkan perizinan non berusaha. Inovasi Sirindunona ini juga didasarkan sebagai pemenuhan amanat dari Presiden Republik Indonesia melalui Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang sehingga membuat Pemerintah Kabupaten Jombang dalam melaksanakan tuntutan tersebut memberikan wewenang kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang untuk menyelenggarakan pelayanan perizinan secara elektronik melalui Peraturan Bupati Jombang Nomor 4 Tahun 2021 yang sekaligus menjadi dasar hukum bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang dalam mengagas inovasi Sirindunona.

Peran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang juga berperan dalam pembuatan layanan Sirindunona ini. Mekanisme dalam pembuatan inovasi ini berawal dari adanya permasalahan pelayanan perizinan yang belum memudahkan masyarakat serta selain didukung adanya amanat Presiden Republik Indonesia SPBE sehingga membuat Ibu Wor Windari dengan didukung oleh Bupati Jombang Ibu Mundjidah Wahab berkoordinasi memberikan layanan perizinan secara elektronik dan hal tersebut didukung Peraturan Bupati Jombang Nomor 4 Tahun 2021 terkait pelimpahan wewenang penyelenggaraan perizinan kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang. Dengan adanya hal tersebut pun Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang berkomitmen untuk menghadirkan layanan perizinan non berusaha secara elektronik. Pada proses pembuatannya Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang selain pun turut berkolaborasi dengan Dinas komunikasi dan Informasi Kabupaten Jombang dalam hal jaringan, server ataupun software websitenya. Sehingga layanan Sirindunona hadir

sebagai layanan perizinan non berusaha secara elektronik yang diresmikan oleh Bupati Jombang pada tanggal 04 Juni 2021 melalui Peraturan Bupati Jombang Nomor 18 Tahun 2021.

Selain itu peran oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang juga memperkenalkan dan mensosialisasikan kepada masyarakat kabupaten Jombang. Sosialisasi layanan Sirindunona (Sistem Perizinan Terpadu Non Berusaha) dilakukan secara online pada sosial media Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang yaitu Instagram dan Facebook. Sosialisasi pada media sosial melalui postingan terkait persyaratan perizinan ataupun alur tata cara dalam mengakses layanan Sirindunona. Tidak hanya itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang juga mensosialisasikan layanan Sirindunona dengan kerja sama seluruh dinas teknis terkait. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang juga mensosialisasikan layanan Sirindunona melalui Program Bulaga (Bupati dan Wakil Bupati Melayani Warga). Program Bulaga tersebut dilaksanakan pada kecamatan- kecamatan yang ada di Kabupaten Jombang secara bergantian yang dilaksanakan setahun 4 (Empat) kali. Pada program tersebut Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang melakukan sosialisasi terkait tata cara serta prosedur dalam mengurus perizinan melalui Sirindunona serta juga terdapat penyampaian SOP layanan Sirindunona kepada masyarakat pengunjung program tersebut. Sosialisasi layanan Sirindunona ini sudah laksanakan sebanyak 9 (Sembilan) kali pada kecamatan dan desa yang berbeda pada kurun waktu Tahun 2022 hingga tahun 2024.).



Gambar 1. Sosialisasi Layanan Sirindunona Media Sosial Instagram DPMPTSP Kabupaten Jombang
Sumber: Instagram DPMPTSP Kabupaten Jombang, 2024

Gambar tersebut menunjukkan bahwa DPMPTSP Kabupaten Jombang melakukan sosialisasi layanan Sirindunona melalui postingan *instagram*

Meskipun DPMPTSP Kabupaten Jombang sudah melakukan sosialisasi tetapi pada realitanya masih terdapat beberapa yang belum mengetahui dan belum paham dalam mengakses layanan Sirindunona (Sistem Perizinan Terpadu Non Berusaha) sehingga masih terdapat masyarakat harus datang langsung untuk mengurusnya.

2. *Sources of Ideas for Innovation* (Sumber Ide-ide Inovasi)

Sumber ide- ide inovasi yaitu sebuah gagasan ataupun ide baru dalam pelayanan publik yang berasal dari ide- ide pemerintah ataupun masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik pun mendapat tuntutan dalam membuat sebuah perubahan dalam pelayanan publik yang sehingga terdapat peningkatan dalam sistem pelayanan publik itu sendiri. Sumber ide- ide dalam sebuah inovasi itu tentunya harus ada unsur keterbaruan yang sehingga nantinya dapat tercipta produk pelayanan yang baru (Darwis et al., 2022).

Sumber ide- ide inovasi tersebut berasal dari pimpinan yaitu Kepala DPMPTSP Kabupaten Jombang yaitu Ibu Wor Windari yang dimana berawal dari keresahan masyarakat dalam mengurus layanan perizinan yang dimana masyarakat harus mondar mandir mulai dari datang ke kantor mengurusnya serta harus meminta surat rekomendasi ke dinas teknis terkait sehingga pelayanannya masih berbelit- belit, sehingga memunculkan ide dari Ibu Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang pun mengagas suatu inovasi layanan baru untuk menjawab permasalahan tersebut dengan layanan Sirindunona yang terintegrasi secara elektronik. Dari adanya ide inovasi tersebut staf pegawai khususnya selaku Staf Bidang Pengolahan Data dan Sistem Informasi juga memberikan masukan berupa penyempurnaan ide melalui rapat internal pembuatan inovasi Sirindunona itu sendiri.



Gambar 2. Rapat Internal Pembentukan Inovasi Layanan Sirindunona

Sumber: Arsip DPMPTSP Kabupaten Jombang, 2024

Gambar tersebut merupakan dokumentasi pada proses rapat internal yang dihadiri pimpinan dan pegawai dalam rangka pembentukan inovasi pelayanan Sirindunona.

Sumber ide ide inovasi tersebut tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tetapi juga komitmen DPMPTSP Kabupaten Jombang untuk meningkatkan pelayanan perizinan non berusaha dari sebelumnya. Dimana sebelumnya pelayanan perizinan yang masih secara manual yang tentunya belum memudahkan masyarakat karena harus datang ke kantor untuk mengurusnya tetapi sekarang dengan adanya Sirindunona layanan perizinan non berusaha sudah mudah diakses oleh masyarakat dimana masyarakat dapat mengakses secara online melalui website Sirindunona. ide ide inovasi layanan Sirindunona yang terintegrasi secara elektronik ini rasa cukup tepat dimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang juga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat serta juga bersamaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan non berusaha dengan lebih baik lagi dari pada pelayanan sebelumnya yang masih secara manual. Hal tersebut juga didukung dengan pernyataan masyarakat Ibu Istiqomah masyarakat yang mengurus perpanjangan izin operasional PAUD pada layanan Sirindunona bahwa merasakan kemudahan dalam mengakses layanan perizinan non berusaha. Dimana memiliki kesibukan dan jarak rumah tinggal yang jauh dari kantor dinas sehingga sangat terbantu dengan adanya layanan secara online Dengan demikian ketepatan ide ide inovasi layanan Sirindunona dirasa sudah tepat dimana dapat lebih memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan perizinan non berusaha.

3. *Innovation Culture* (Budaya Inovasi)

Budaya inovasi ialah sekelompok orang dengan kebiasaan, nilai atau asumsi tentang pelayanan publik yang dimana memunculkan ide maupun gagasan baru untuk perubahan dalam sebuah organisasi. Pada indikator ketiga ini yaitu, budaya inovasi yang dimana ada faktor yang mempengaruhi budaya inovasi ialah karakteristik pemimpin, yang dimana pada proses pembentukan inovasi diperlukan pemimpin yang dapat menerapkan dan mengembangkan inovasi pada sebuah organisasi (Karnia & Fanida, 2020).

Budaya inovasi pada layanan Sirindunona dapat tercermin pada perbedaan layanan sebelum adanya program tersebut. Dimana sebelum adanya layanan Sirindunona masyarakat yang ingin mengakses layanan perizinan non berusaha harus datang terlebih dahulu ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang karena layanannya masih secara manual serta masyarakat juga dipersulit dengan harus mondar-mandir untuk meminta surat ke dinas teknis sehingga terkesan berbelit belit dan lama. Sehingga dengan adanya layanan Sirindunona masyarakat atau pemohon cukup mendaftar secara online melalui perizinan.jombangkab.go.id dan tanpa harus meminta langsung surat rekomendasi ke dinas teknis karena sudah semua sudah terintegrasi oleh sistem. Untuk mengurus layanan perizinan non berusaha masyarakat pemohon harus mendaftarkan akun pada website dengan memasukkan nomor induk kependudukan (NIK), email aktif serta nomor whatsapp serta mengisi data dan mengupload berkas sesuai dengan izin yang dibutuhkan pemohon. Sehingga nanti pemohon dapat mengunduh langsung surat izinnya pada website Sirindunona.

Keberhasilan inovasi layanan Sirindunona tentunya dapat dilihat dari beberapa faktor yaitu dukungan yang tinggi dari pimpinan DPMPTSP Kabupaten Jombang dalam menerapkan budaya inovatif. Penerapan budaya inovatif yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Jombang yaitu pimpinan memberikan wadah berupa rapat upgrading serta rapat evaluasi yang dilaksanakan setiap bulannya serta diikuti seluruh pegawai yang bertujuan untuk mendiskusikan terkait kendala sehingga mendorong peningkatan atau pembaruan adaptif terkait tata kelola pelayanan khususnya layanan Sirindunona. Penerapan budaya inovatif DPMPTSP Kabupaten Jombang juga dimana pimpinan memberikan fasilitas adanya kunjungan kerja ke instansi pemerintah daerah lain yang bertepatan DPMPTSP Kabupaten Jombang melakukan kunjungan kerja dengan

DPMPTSP Kabupaten Bandung pada 15 Agustus 2023 yang diwakilkan seluruh staf Bidang Pengolahan Data dan Sistem Informasi. Kunjungan kerja tersebut bermaksud untuk tukar ide gagasan, pengalaman, konsultasi dan diskusi mengenai pembuatan dan pengembangan aplikasi perizinan berusaha dan non berusaha. Hal tersebut sehingga dapat mendorong pengembangan ataupun peningkatan secara inovatif para pegawai dalam menyelenggarakan pelayanan publik.



Gambar 3. Kunjungan Kerja DPMPTSP Kabupaten Jombang dengan DPMPTSP Kabupaten Bandung

Sumber: Instragram DPMPTSP Kabupaten Jombang, 2024

Pada gambar tersebut merupakan dokumentasi kunjungan kerja DPMPTSP Kabupaten Jombang dengan DPMPTSP Kabupaten Bandung dengan tujuan untuk tukar ide ataupun konsultasi terkait pelayanan publik yang dilaksanakan.

Penerapan budaya inovasi DPMPTSP Kabupaten Jombang dalam menjalankan layanan Sirindunona (Sistem Perizinan Non Berusaha) juga tercermin pada kelebihan atau keunggulan dalam menunjang sebuah inovasi yang inovatif. Kelebihan atau keunggulan dari layanan Sirindunona yaitu kemudahan akses layanan perizinan non berusaha yang dapat diakses secara online oleh masyarakat. Layanan Sirindunona juga seluruh sudah terintegrasi secara sistem sehingga masyarakat juga tidak perlu meminta surat rekomendasi dari dinas teknis sehingga dimana masyarakat cukup mengakses secara online melalui website hingga suratnya jadi tanpa harus datang serta juga tidak ada pungutan biaya ataupun gratis dalam mengurus perizinan non berusaha. Dengan keunggulan dan kelebihan dari layanan Sirindunona yang dimana terintegrasi secara online sehingga waktu proses perizinannya akan lebih cepat daripada pelayanan secara manual.

Tetapi pada penerapannya masyarakat banyak merasakan proses perizinan pada layanan Sirindunona masih memerlukan waktu yang lama dalam memperoleh surat izinnya. Hal tersebut ketidakselarasan antara keunggulan yang diberikan dengan penerapannya. Bahwasanya masyarakat mengeluhkan waktu proses perizinan yang lama yang memerlukan 2- 3 minggu sampai izinnya keluar.

4. *Capabilities and Tools* (Kemampuan dan Alat)

Kemampuan dan alat dapat dideskripsikan bahwa sebuah inovasi membutuhkan organisasi yang didalamnya terdapat sumber daya manusia yang berkualitas dan berkompeten. Untuk mendorong kreatif pegawai dalam menghasilkan ide- ide inovatif dan mengembangkan serta mengoperasikan alat inovasi, organisasi perlu memberikan penghargaan, pelatihan, dan pengembangan kepada pegawai. Hal ini bertujuan untuk meminimalisir risiko kegagalan pada sebuah inovasi. Alat yang digunakan dalam inovasi pelayanan publik ialah teknologi yang dimana dapat meningkatkan pengembangan layanan sesuai dengan kebutuhan proses inovasi. (Lestari et al., 2023)

Dalam pelaksanaan inovasi layanan Sirindunona dari segi kemampuan sumber daya manusia DPMPTSP Kabupaten Jombang sudah memadai. Indikator memadai dalam hal ini dimana setiap tugas dan fungsi pada proses layanan Sirindunona memiliki tanggung jawab pegawai masing masing. Terdapat 7 (Tujuh) alur pada layanan Sirindunona yang ditangani yaitu alur verifikasi, proses cetak, validasi, pengesahan, penomoran, penetapan pada setiap alur tersebut terdapat penanggungjawab pegawai masing masing serta juga terdapat 2 pegawai yang bertugas pada Mal pelayanan Publik, yang dimana 1 (satu) pegawai untuk pelayanan Sirindunona dan 1 (satu) pegawai untuk pelayanan OSS. Kemampuan sumber daya manusia Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang juga didukung oleh rata rata pegawai yang lulusan Sarjana Strata Satu (S1) sehingga cukup mumpuni dari kualitas kompetensi nya.

Tetapi untuk pengembangan kompetensi pegawai DPMPTSP Kabupaten Jombang tidak memberikan pelatihan khusus melainkan hanya memberikan bimbingan teknis kepada para pegawai. Bimbingan teknis Pada bimbingan teknis tersebut para pegawai diberikan materi terkait prosedur, tata cara pelayanan, serta SOP (Standar Operasional Pelayanan) layanan Sirindunona yang dilaksanakan sebelum lanchingnya layanan Sirindunona. Hal

didukung pernyataan Ibu Liya selaku pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang bagian pelayanan Sirindunona bahwa tidak ada pelatihan khusus untuk pegawai melainkan hanya bimbingan teknis internal bersama seluruh pegawai dan pimpinan pengelola layanan Sirindunona.



Gambar 4. Bimbingan Teknis Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang Terkait Layanan Sirindunona

Sumber: Arsip DPMPTSP Kabupaten Jombang, 2024

Gambar tersebut merupakan dokumentasi bimbingan teknis yang diselenggarakan DPMPTSP Kabupaten Jombang bersama pegawai sebelum *launching* layanan Sirindunona.

Selain kemampuan sumber daya manusia, alat atau teknologi juga sebagai bentuk pengembangan inovasi pelayanan dengan memanfaatkan teknologi tersebut. Pada inovasi layanan Sirindunona (Sistem Perizinan Non Berusaha) alat dan teknologi yang digunakan yaitu server pada website Sirindunona yang dapat diakses dengan mudah baik dari pemohon maupun pegawai. Pada layanan Sirindunona DPMPTSP Kabupaten Jombang untuk layanan Sirindunona sudah memadai dimana terdapat terdapat kelengkapan fasilitas Komputer ataupun PC untuk setiap bagian pegawai baik pegawai bidang pengolahan data dan sistem informasi ataupun pegawai pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jombang. Selain komputer/ PC teknologi penunjang yaitu, wifi, mesin foto copy dan scanner, serta televisi untuk video informasi.

Sehingga teknologi tersebut ditujukan untuk menunjang dari layanan Sirindunona itu sendiri. Adanya fasilitas teknologi yang memadai hal tersebut juga juga dirasakan masyarakat dimana merasakan kemudahan dalam mengakses perizinan non berusaha melalui layanan Sirindunona.

5. *Objective, Outcomes, Drivers, and Obstacles* (Tujuan, Hasil, Pendorong, dan Hambatan)

Tujuan, hasil, faktor pendorong dan juga hambatan menjelaskan bahwa tujuan dan hasil inovasi ialah dimana hasil dari proses pembentukan inovasi yang memiliki hasil sesuai dengan tujuan tersebut. sementara itu, pendorong dan hambatan dalam proses inovasi yaitu faktor- faktor yang mempengaruhi pembentukan inovasi, dimana faktor pendorong dapat berupa pemenuhan regulasi dengan membentuk undang- undang. Hambatan dalam proses pembentukan inovasi muncul karena kurang respons masyarakat terhadap inovasi, minimnya dukungan organisasi, ide- ide inovasi yang kurang kreatif, sumber daya manusia yang tidak kompeten, serta budaya manusia yang tidak kompeten, serta budaya organisasi yang menolak risiko kegagalan inovasi (Fadilla & Meirinawati, 2016).

Tujuan adanya layanan Sirindunona yaitu untuk upaya peningkatan pelayanan perizinan non berusaha yang terintegrasi secara elektronik. Pada dasarnya dengan adanya layanan layanan Sirindunona juga untuk memudahkan dalam mengakses layanan perizinan non berusaha sehingga memberikan kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Jika dilihat tujuan tersebut pun tercapai pada hasil yang didapatkan dimana dilihat pada kepuasan pada masyarakat dimana hal tersebut didukung oleh Indeks Kepuasan Masyarakat pada DPMPTSP Kabupaten Jombang menunjukkan peningkatan tiap tahunnya meskipun terdapat sedikit penurunan pada tahun 2022. Tidak hanya itu hasil adanya layanan Sirindunona juga dapat dilihat adanya respons positif masyarakat dibuktikan dengan stabilnya jumlah pengguna layanan Sirindunona yang dapat dilihat dari izin terbit yang dikeluarkan oleh Sirindunona pada tahun 2023- 2024. Izin terbit yang dikeluarkan oleh Sirindunona cukup stabil dimana setiap tribulan terdapat 500 lebih izin terbit yang dikeluarkan. hal tersebut menunjukkan respons positif dari masyarakat akan adanya Sirindunona serta Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang dengan meningkatnya jumlah aksesnya juga kan terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal tersebut didukung dengan penjelasan Bapak Arief Soesanto selaku Staf Bidang Pengolahan Data dan Sistem Informasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang bahwa hasil adanya layanan Sirindunona mendapat respon positif dari masyarakat dimana Indeks Kepuasan Masyarakat cenderung meningkat setiap tahunnya

dan jumlah izin yang diterbitkan oleh Sirindunona juga stabil setiap tribulannya.



Gambar 5. Jumlah Izin Terbit Pada Layanan Sirindunona Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang

Sumber: Dokumen Peneliti, 2024

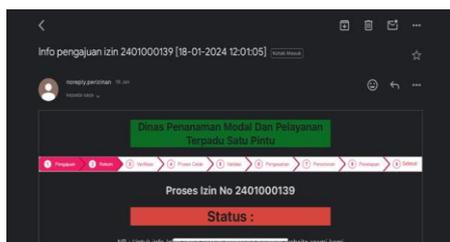
Gambar tersebut merupakan grafik jumlah izin yang dikeluarkan oleh Sirindunona setiap tribulannya pada tahun 2023 hingga tahun 2024.

Adanya Layanan Sirindunona juga tidak terlepas dengan adanya faktor pendorong yang dimana. Yaitu keinginan yang kuat dan tanggung jawab dari DPMPTSP Kabupaten Jombang untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi, yang dimana sebelumnya layanan perizinan non berusaha kurang memudahkan masyarakat sehingga perlunya adanya peningkatan dalam pelayanannya. Tak hanya itu faktor pendorongnya karena terdapat regulasi peraturan dari pusat hingga daerah yaitu Peraturan Presiden RI melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 yang kemudian diikuti Peraturan Bupati Jombang Nomor 4 Tahun 2021 yang menjadi dasar hukum dalam mendorong adanya layanan Sirindunona.

Pada implementasinya inovasi layanan Sirindunona juga terdapat hambatan. Hambatan yang sering terjadi terdapat dari eksternal dan juga internal. Hambatan eksternal berasal dari masyarakat dimana masyarakat sering kali mengabaikan proses perizinannya. Pada proses perizinannya layanan sirindunona terdapat proses tracking pada website dan juga terkirim pada email pemohon jika pada proses tersebut terdapat revisi pemohon akan otomatis diberikan pemberitahuan melalui, tetapi banyak dari masyarakat yang mengabaikan proses tracking tersebut sehingga tidak ada tindakan revisi dari pemohon dan sehingga menghambat proses pengajuan izin. Tidak hanya itu sering kali masyarakat terdapat kesalahan dalam memenuhi persyaratan data pengajuan izin yang sudah ditentukan sehingga proses perizinan pun tidak dapat

diproses sehingga kita perlu mengembalikan kembali ke pemohon sehingga prosesnya lebih lama karena terkendala hal tersebut. Hambatan internal pada pelaksanaan layanan Sirindunona yaitu beberapa kali terjadi permasalahan pada server dan jaringan pada layanan Sirindunona. Dimana beberapa kali server dan jaringan down sehingga proses pelayanan tidak bisa berjalan karena dalam layanan ini sangat mengandalkan server jaringan.

Selain hambatan yang dijelaskan oleh DPMPTSP Kabupaten Jombang, masyarakat pun juga mengungkapkan bagaimana hambatan yang diperoleh ketika mengakses layanan Sirindunona yaitu terdapat masyarakat yang kesulitan dalam menginput baik identitas karena data pendukung karena terjadi gangguan jaringan server. Tidak hanya itu beberapa masyarakat pemohon yang mengeluhkan proses perizinan yang lama karena harus menunggu berminggu- minggu untuk surat perizinannya keluar. Hal tersebut sesuai dengan penjelasan Ferry Aryanto Mahasiswa UPN Veteran Jawa Timur masyarakat yang mengurus perizinan magang dan penelitian pada layanan Sirindunona bahwa memerlukan 3 minggu untuk menunggu proses surat izinnya keluar serta proses perizinannya berhenti cukup lama pada proses rekomendasi sehingga menunjukkan waktu proses perizinan yang masih lama.



Gambar 6. Tampilan Proses Perizinan Sirindunona yang Terlalu Lama Pada Proses Rekomendasi

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024

Gambar tersebut merupakan dokumentasi masyarakat pemohon terkait proses perizinan yang terhenti cukup lama pada proses rekomendasi pada *tracking* yang terdapat pada email pemohon.

Menanggapi hal tersebut DPMPTSP Kabupaten Jombang juga melakukan upaya mengatasinya beberapa permasalahan yaitu dengan meninjau serta menghubungi langsung kepada pemohon terdapat kesalahan dalam mengurus serta terkait jaringan juga sudah menyiapkan tenaga ahli yang dapat bertugas kapan saja ketika terjadi gangguan jaringan maupun server, tetapi pada realitanya beberapa permasalahan

lainnya masih belum teratasi seperti dimana waktu proses perizinan yang cenderung lama yang dimana masih dirasakan oleh masyarakat.

6. Collecting Innovation Data For Single Innovations (Mengumpulkan Data Inovasi Untuk Inovasi Tunggal)

Mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal merupakan pelayanan yang dapat diakses oleh sistem satu pintu untuk mengumpulkan data yang dapat dimanfaatkan untuk menentukan apakah inovasi tersebut bersifat transformatif atau mengalami perubahan dalam pelayanannya. Sistem layanan satu pintu ialah dimana sebuah inovasi berbasis elektronik yang memungkinkan pengumpulan data secara terpadu melalui internet, sehingga dapat meningkatkan proses pelayanan yang menjadi lebih cepat, mudah, transparan, murah, pasti, dan terjangkau (Nadhif & Niswah, 2018).

Sebagai upaya untuk meninjau keberlangsungan layanan perizinan non berusaha, melalui inovasi layanan Sirindunona DPMPTSP Kabupaten Jombang melakukan pembaruan dalam layanan perizinan khususnya non berusaha. pembaruan dan pengembangan dalam layanan perizinan non berusaha yaitu jika sebelumnya layanan perizinan yang masih secara manual dimana masyarakat harus datang langsung kantor untuk mengurus dan juga harus meminta surat rekomendasi secara langsung ke dinas teknis sehingga harus mondar- mandir dan juga terkesan berbelit- belit pelayanannya. Sedangkan sekarang melalui layanan Sirindunona layanan perizinannya yang sudah terintegrasi oleh sistem dan dapat diakses secara online oleh masyarakat serta memiliki nilai pelayanan satu pintu karena DPMPTSP Kabupaten Jombang melakukan pengembangan dengan bekerja sama dengan seluruh Dinas teknis sehingga seluruh surat rekomendasi dari dinas teknis sudah terintegrasi melalui sistem tersebut sehingga masyarakat cukup mengakses secara online melalui website Sirindunona untuk mengurus perizinan non berusaha.

Layanan Sirindunona meskipun dapat diakses secara online melalui website, Tetapi dalam penerapannya terdapat keterbatasan beberapa masyarakat yang tidak melek teknologi sehingga kebingungan dan tidak paham dalam mengaksesnya, sehingga DPMPTSP Kabupaten Jombang memberikan pengembangan juga dimana untuk masyarakat yang memerlukan pendampingan ataupun kurang paham dalam mengurusnya terdapat layanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jombang. Layanan Sirindunona pada Mal Pelayanan

Publik Kabupaten Jombang bertujuan agar masyarakat dapat didampingi serta dibantu oleh pegawai pelayanan yang bertugas. Selain itu DPMPSTP Kabupaten Jombang pun melakukan kerja sama dengan Pemerintah Kabupaten Jombang dimana layanan Sirindunona juga terdapat pada program Bulaga (Bupati dan Wakil Bupati Melayani Warga). Melalui program tersebut ditujukan agar dapat lebih mendekatkan pelayanan Sirindunona kepada masyarakat. Pada program tersebut akan terdapat layanan Sirindunona yang dapat diakses masyarakat secara langsung dan mendapat pendampingan dari petugas pelayanan yang bertugas. Layanan sirindunona pada program Bulaga tersebut dilaksanakan setiap 3 Bulan sekali pada Kecamatan-kecamatan ataupun desa- desa yang dituju secara bergantian di Kabupaten Jombang.



Gambar 7. Pelaksanaan Layanan Sirindunona Pada Program Bulaga

Sumber: Instagram DPMPSTP Kabupaten Jombang, 2024

Gambar tersebut merupakan layanan Sirindunona yang dilaksanakan pada program Bulaga (Bupati dan Wakil Bupati Melayani Warga) sebagai bentuk pengembangan pada layanan tersebut. Sehingga dengan adanya pengembangan kedua layanan tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat yang masih belum mengetahui atau kebingungan dapat mengakses Sirindunona secara online.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti menyampaikan ungkapan terima kasih kepada seluruh pihak yang mendukung dalam proses penyusunan jurnal ini, yaitu:

1. Bapak Deby Febriyan Eprilianto, S.Sos., MPA. sebagai dosen pembimbing
2. Ibu Dra. Meirinawati, M.AP. serta Bapak Trenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. sebagai dosen penguji

3. Kepada seluruh orang yang terlibat dalam penyusunan jurnal ini yang tidak bisa di sebutkan satu persatu atas dukungan serta kesediaanya dalam membantu kelancaran penulisan ini.

PENUTUP

Simpulan

Pelayanan perizinan non berusaha melalui layanan Sirindunona (Sistem Perizinan Terpadu Non Berusaha) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang merupakan inovasi yang memudahkan masyarakat dalam hal administrasi dan aksesibilitasnya. Dalam mengkaji inovasi layanan Sirindunona yaitu dengan menggunakan teori proses pembentukan inovasi menurut Arundel, Bloch, Ferguson (2019) sebagai berikut:

Indikator governance and innovation (tata kelola dan inovasi), bahwa peran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang mengagagas serta menghadirkan layanan Sirindunona telah sesuai dengan landasan kebijakan yang ada yaitu terdapat peraturan pusat yang kemudian dikuti oleh peraturan daerah yang mempertajam aturan. Sosialisasi layanan Sirindunona dilakukan melalui media sosial, dinas teknis serta pada program Bulaga.

Indikator sources of ideas for innovation (sumber ide-ide inovasi), bahwa penerapan layanan Sirindunona berasal dari ide Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang terkait keresahan pelayanan perizinan sebelumnya sehingga memunculkan ide inovasi Sirindunona untuk peningkatan. Dengan adanya sumber ide ide inovasi tersebut terciptanya inovasi Sirindunona untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan perizinan non berusaha lebih efektif dan efisien.

Indikator innovation culture (budaya inovasi), budaya inovasi pada layanan Sirindunona yaitu dimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang memberikan wadah untuk seluruh pegawai berupa rapat upgrading serta rapat evaluasi, dan kunjungan kerja dengan instansi untuk mendorong pengembangan ataupun peningkatan secara inovatif. Budaya inovasi pada penerapan layanan Sirindunona juga tercermin pada kelebihan atau keunggulan dari layanan Sirindunona terkait kemudahan dalam mengurus perizinan non berusaha yang juga dirasakan masyarakat.

Indikator capabilities and tools (kemampuan dan alat), bahwa pada layanan Sirindunona kemampuan sumber daya manusia Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten sudah memadai jika dilihat seluruh setiap tugas dan fungsi terdapat tanggung jawab pegawai serta didukung tingkat pendidikan pegawai yang rata-rata lulusan sarjana. Dalam pengembangan kompetensi pegawai belum mendapatkan pelatihan khusus atau diklat melainkan hanya mendapat bimbingan teknis internal sebelum launching Sirindunona. Terkait teknologi juga memadai didukung oleh masyarakat yang merasakan perbedaan setelah adanya Sirindunona yaitu pelayanan semakin mudah karena berbasis digital.

Indikator objective; outcomes; drivers; and obstacles (tujuan, hasil, pendorong, dan hambatan), bahwa pada penerapan layanan Sirindunona Tujuan dihadirkan Sirindunona dapat tercapai sesuai dengan hasil yang didapatkan yaitu terdapat respons positif masyarakat yang merasakan kemudahan dengan adanya Sirindunona serta didukung dengan dengan jumlah izin terbit yang selalu stabil pada tiap tribulannya serta IKM yang cenderung meningkat setiap tahunnya. faktor pendorongnya yaitu keinginan serta tanggung jawab untuk meningkatkan pelayanan perizinan yang didukung juga adanya regulasi peraturan dari pusat hingga ke daerah. Terkait hambatan yang sering terjadi pada implementasinya dimana masyarakat kurang memperhatikan proses tracking, syarat maupun dokumen perizinan sehingga sering terjadi kesalahan, pelayanan perizinan yang cenderung lam serta juga sesekali terjadi gangguan jaringan serta server pada layanan Sirindunona.

Indikator collecting innovation data for single innovations (mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal), bahwa layanan Sirindunona bentuk layanan mandiri yang dapat diakses secara online dan juga sebagai pembaruan dan juga peningkatan dari pelayanan sebelumnya. layanan Sirindunona juga memiliki nilai pelayanan satu pintu dimana surat rekomendasi sudah integrasi melalui sistem secara online sebagai bentuk kerja sama dengan seluruh dinas teknis terkait. Dalam pengembangan layanan Sirindunona selain dapat diakses secara online juga dapat diakses pada Mal Pelayanan Publik dan juga terdapat pada program Bulaga (Bupati dan Wakil Bupati melayani Warga) bagi warga yang kurang paham dan kebingungan dalam mengakses secara online.

Saran

Berdasarkan penjelasan Kesimpulan diatas maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Untuk mengoptimalkan indikator tata kelola dan inovasi maka diharapkan pihak Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang untuk meningkatkan sosialisasi kembali terkait layanan Sirindunona dapat melakukan sosialisasi secara langsung pada desa- desa ataupun juga dapat menggencarkan kembali sosialisasi melalui media sosial lebih optimal kembali agar masyarakat dapat lebih mengetahui layanan Sirindunona.

2. Untuk mengoptimalkan indikator budaya inovasi maka diperlukan pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang dapat meningkatkan koordinasi dengan dinas teknis dalam mengeluarkan surat rekomendasi sehingga dapat meminimalisir waktu pada proses perizinan.
3. Untuk mengoptimalkan indikator kemampuan dan alat maka diharapkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang dapat memberikan pelatihan khusus dari tenaga ahli kepada para pegawai untuk pengembangan kompetensi pegawai dalam meningkatkan dalam pengelolaan dan pelayanan dalam layanan Sirindunona tersebut.
4. Untuk mengoptimalkan indikator tujuan, hasil, pendorong, dan hambatan maka diperlukan buku panduan ataupun ataupun buku petunjuk dalam mendaftar serta mengisi data data pada layanan Sirindunona sehingga dapat digunakan acuan untuk masyarakat pemohon.
5. Untuk mengoptimalkan indikator tujuan, hasil, pendorong, dan hambatan maka diharapkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang menambahkan informasi terkait tatacara taupun prosedur pada website layanan Sirindunona agar dapat lebih informatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Annas, A., & Rusnaedy, Z. (2020). Journal of Government Civil Society. *Journal of Government Civil Society*, 3(2), 117–128.
- Arundel, A., Bloch, C., & Ferguson, B. (2019). Advancing innovation in the public sector: Aligning innovation measurement with policy goals. *Research Policy*, 48(3), 789–798. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2018.12.001>
- Darwis, A. F., Malik, I., & Haerana. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi Dan Aplikasi Perizinan Berbasis Online Single Submission (Siap Boss) Di Dpmpstsp Kabupaten Pinrang. *Journal Unismuh*, 3(4). <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>

- Fadilla, A. N., & Meirinawati. (2016). Inovasi Layanan Informasi Perkara Gerbang Pesan Singkat (Gps) Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Pengadilan Agama Mojokerto. *Publika*, 1–9.
- Karnia, O., & Fanida, E. H. (2020). Inovasi Pelayanan Pecel Andok (Pelayanan Cepat Keliling Administrasi Dokumen Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Madiun. *Publika*, 8(3), 1–10.
- Kartika, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Adminisitrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Publika*, 245–260. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n1.p245-260>
- Lestari, R. D., Sarofah, R., Isbandi, F. S., Setiawan, S., & Fadli, Y. (2023). Inovasi Mal Pelayanan Publik Di Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 10, 44–56.
- Marande, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(73), 33–39.
- Nadhif, A. Z., & Niswah, F. (2018). Inovasi layanan PLN mobile di PT. PLN (Persero) area Surabaya Selatan. *Publika*, 6(2), 1–7. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/view/22663>
- Sholicha, I. K., & Oktariyanda, T. A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pelayanan Via Online (Plavon Dukcapil) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 2293–2302. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n3.p2293-2302>
- Sugiyono, P. D. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif* (S. Y. Suryandari (ed.); Ke-3). Alfabeta CV.
- Suryadevi, R. K., & Fanida, E. H. (2020). Inovasi Program Online Single Submission (OSS) Dalam Layanan Izin Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 8(1). <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/32573>
- Wardani, G. S. K., & Rahayu, A. Y. S. (2021). Inovasi Pelayanan Perizinan Bangunan Gedung 3.0 Di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(2), 52. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v5n2.p52-60>