

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA MALL PELAYANAN PUBLIK  
KABUPATEN GRESIK (BAGIAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU)**

**Mohammad Maulana Rafi Kumail Efendi**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[raffikumail@gmail.com](mailto:raffikumail@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi pelayanan publik pada MPP Kabupaten Gresik bidang DPMPTSP. Objek penelitian ini adalah MPP bagian DPMPTSP Kabupaten Gresik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data peneliti menggunakan diantaranya wawancara, dokumentasi dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, terdapat 7 inovasi yang ada di DPMPTSP antara lain Gresik Berdaya, La Tanza, Joss Pol, Sip Dinda, O-Distro, K-Pop, dan Sinopel. Keuntungan relatif MPP Kabupaten Gresik sudah melakukan lebih dari pelayanan dengan sekali datang. Nilai kesesuaian MPP Kabupaten Gresik melakukan pelayanan online tetapi tetap menyediakan pelayanan di lokasi. Nilai kerumitran pelayanan ketika masyarakat belum sepenuhnya mengetahui prosedur pelayanan. Inovasi pelayanan sudah dilakukan percobaan dan menjadi contoh bagi daerah lain. Kemudahan dari inovasi pelayanan yang telah dijalankan, menyediakan aplikasi bagi masyarakat yang ingin melakukan pelayanan. Oleh karena itu, inovasi pelayanan publik yang dilakukan MPP bagian DPMTSP telah dilaksanakan secara maksimal dan bisa diterima oleh masyarakat yang akan melakukan pelayanan di MPP bagian DPMPTSP.

**Kata kunci:** *Inovasi, Pelayanan, Pelayanan Publik, Mall Pelayanan Publik, Dinas Pelayanan Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.*

**A. PENDAHULUAN**

Pendahuluan berisi latar belakang dari penelitian yang dilakukan. Perhatikan hal- Permasalahan yang sering muncul dalam masyarakat adalah permasalahan mengenai pelayanan publik. Pemerintah harus memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai tolak ukur untuk melihat pelaksanaan reformasi yang sudah dilakukan atau belum oleh organisasi pemerintah. Pelayanan publik ialah suatu hal yang bermanfaat bagi masyarakat di berbagai negara atau diartikan sebagai sebuah pelayanan untuk konsumen yang bertujuan memenuhi kebutuhan konsumen tersebut. Di studi Ilmu Pemerintahan, yang menjadi pelayan yaitu pemerintah dan sedangkan konsumen yaitu masyarakat (Hardiansyah, 2011).

Sebagai implementasi Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 7 ayat (4) huruf c tentang pelayanan publik, maka ditetapkan pada tahun 2014 sebagai tahun inovasi pelayanan publik sebagai upaya memfokuskan kebijakan implementasi yang terarah, mendalam serta berkesinambungan dalam membangun inovasi pelayanan publik di lingkungan kementerian/ lembaga/ pemerintah daerah yang diharapkan akan mendorong percepatan pelaksanaan reformasi birokrasi. Salah satu inovasi yang bisa dilakukan oleh pemerintah sektor publik ialah melalui inovasi pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik merupakan terobosan jenis pelayanan yang merupakan gagasan atau ide kreatif orisinal dan adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat untuk masyarakat. Hasil gagasan inovasi ialah supaya pemerintah bisa memberikan pelayanan publik lebih efektif, efisien, berkualitas, murah dan terjangkau (Indonesia, 2009).

Mall Pelayanan Publik menurut Peraturan Menteri PANRB Nomor 23 Tahun 2017 adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara, Badan usaha Milik Daerah dan Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman. Tujuan kehadiran Mall Pelayanan Publik adalah memberi kemudahan, kecepatan, keterjangkauan keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Selain itu untuk meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia. Prinsip yang dianut dalam Mall Pelayanan Publik yaitu keterpaduan, berdayaguna, koordinasi, akuntabilitas, aksesibilitas dan kenyamanan (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2017).

Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gresik merupakan Mall Pelayanan Publik ke-40 di Indonesia. Berlokasi di Jalan dr Wahidin Sudirohusodo No. 245 atau berada di sisi timur Kantor Bupati Gresik ini mempunyai 133 jenis layanan dari 16 instansi yang terintegrasi dalam Mall Pelayanan Publik. Lahirnya Mall Pelayanan Publik di Gresik merupakan langkah pemerintah setempat untuk melakukan reformasi birokrasi, dimana keberadaan Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gresik dimaksudkan untuk memangkas birokrasi dalam mengurus perizinan. Selain memangkas birokrasi dalam perizinan, Mall pelayanan Publik juga mendorong laju investasi. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu memiliki berbagai inovasi-inovasi yang sudah dilaksanakan antara lain, Gresik Berdaya (Gerakan Skala Investasi Kecil Belajar dan Dapatkan Izinya), K-Pop (Kendali Pengaturan Online Perizinan), La Tanza (Pengelola Data Perizinan), Joss Pol (Pojok OSS dan Pusat Onlie Fasilitas Pelayanan Online Single Submission), O-Distro ( Operaional Storage), Sinopel (Sistem Notifikasi Pelapor Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) Berbasis Whatsaap Getaway), dan Sip Dinda (Safari Perizinan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik) (Dinas Penanaman Modal dan PTSP, 2018)

Permasalahan yang terjadi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Mall Pelayanan Publik masyarakat yang masih banyak tidak mengetahui tentang penggunaan aplikasi yang sudah diberikan oleh

pemerintah, dengan mengurus izin harus menggunakan e-mail, masyarakat masih banyak yang tidak mengetahui apa itu email dan sering tidak ingat dengan email yang telah didaftarkan untuk mengurus perizinan. Dengan adanya implementasi maka perlu sosialisasi bagi masyarakat, dari sosialisasi yang sudah di adakan oleh instansi masyarakat susah untuk mengikuti sosialisasi yang akan mengajari perususan aplikasi atau izin layanan (Himawan Arfian Prambudi Yosmady, 2019).

Berdasarkan uraian di atas, peneliti ingin melakukan penelitian mengenai Inovasi Pelayanan Publik dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gresik Bagian Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu”.

## **B. METODE**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (Sugiyono, 2019). Fokus penelitian ini yaitu Inovasi Pelayanan Publik Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gresik Bagian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. yang mengacu pada 5 atribut inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers yaitu Relative Advantage, Commatibility, Complexity, Triability, Observability (Everett M. Rogers, 1983). Terdapat dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dilakukan langsung kepada informan yang memiliki data valid dilokasi, dan data sekunder diambil dari laporan atau arsip yang ada di DPMPTSP Kabupaten Gresik.

Penelitian ini mengambil lokasi di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gresik di bagian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang mengurus pelayanan dalam bidang perizinan. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara, dokumentasi dan observasi. Wawancara dilakukan dengan kepala DPMTSP, staff DPMPTSP dan masyarakat. Dokumentasi diambil data data yang ada di DPMPTSP. Serta observasi dilakukan langsung penulis pada setiap data yang ada di lokasi penelitian. Analisis data dalam penelitian ini adalah pengumpulan data, penyajian data, kondensasi data serta penarikan kesimpulan (Miles, Huberman dan Saldana, 2013).

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

Dari Inovasi yang sudah dijalankan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ada 7 Inovasi yang sudah berjalan, berikut 7 Inovasi pelayanan:

### **Gresik Berdaya (Gerakan Skala Investasi Kecil Belajar dan Dapatkan Izinya)**

Gresik Berdaya adalah upaya transfer pengetahuan dari petugas DPMPTSP kepada pelaku usaha kecil dan pengurus paguyuban UMKM untuk mendapatkan legalitas usaha melalui akses mandiri di laman OSS. Dalam setiap memfasilitasi, DPMPTSP mengundang kurang lebih 50 UMKM dan pengurus paguyuban UMKM.

### **K-Pop (Kendali Pengaduan Online Perizinan)**

Aplikasi Quick Response (Q-Ponse) ini memberi kemudahan masyarakat untuk menyampaikan masalah ataupun keluhan tanpa harus datang ataupun mengirim surat. Diharapkan melalui media elektronik yang berbasis web ini, petugas (admin) pengaduan bisa langsung merespon apa yang disampaikan oleh masyarakat dalam waktu yang singkat.

### **La Tanza (Pengolahan Data Perizinan)**

Pengelolaan data perizinan berbasis IT yaitu dengan menerapkan Aplikasi Pengolahan Data Perizinan (APDP). Harapannya database perizinan dapat diolah dimanapun dan kapanpun serta terwujudnya dashboard perizinan untuk kemudahan akses informasi perizinan bagi masyarakat.

### **Joss Pol (Pojok OSS dan Pusat Online Fasilitas Pelayanan Online Single Submission)**

Bentuk fasilitasi ini berupa layanan Pojok OSS dan Pojok Online yang menyediakan bantuan serta bimbingan bagi pemanfaat aplikasi OSS yang mengalami kendala dalam mengakses laman OSS.

### **O-Distro (Operasional Digital Storage)**

Merupakan sistem informasi pengarsipan secara digital untuk mencari arsip/berkas pemohon yang telah didaftarkan. Pemohon tidak akan diminta persyaratan lagi dari awal apabila dalam digital storage sudah terdapat data dimaksud.

### **Sinopel (Sistem Notifikasi Pelapor Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) Berbasis Whattaap Getaway)**

Merupakan sebuah inovasi yang telah dicipatakan oleh pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan pelaku usaha dalam melakukan pelaporan LKPM terkait realisasi penanaman modal melalui sistem notifikasi pelapor LKPM melalui whatsapp gateway.

### **Sip Dinda (Safari Perizinan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gresik)**

Sip Dinda merupakan cara cepat memperkenalkan sistem OSS RBA kepada seluruh pelaku usaha dengan pelatihan berbentuk TOT (Training Of Trainee), sehingga diharapkan dapat berkontribusi dalam mempercepat pelayanan perizinan di wilayahnya.

### **Pembahasan**

#### **Inovasi Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gresik Bidang Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

Inovasi mempunyai satu sifat mendasar adalah sifat kebaruan. Sifat kebaruan ini merupakan ciri-ciri dasar inovasi dalam menggantikan pengetahuan, cara, objek, teknologi atau penemuan yang lama, yang sudah tidak efektif dalam menyelesaikan suatu masalah atau menjawab suatu kebutuhan tertentu. Adapun indikator untuk menilai inovasi pelayanan di Mall Pelayanan Publik yang dijelaskan sebagai berikut:

#### ***Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)**

Untuk mengetahui kebaruan yang ada diinovasi tersebut, inovasi harus bisa memiliki keuntungan lebih besar dibandingkan sebelumnya. Yang tentunya, inovasi yang mempermudah pelayanan bagi masyarakat karena tidak memerlukan waktu dan biaya lebih untuk mengurus berbagai dokumen sekaligus.

### **Gresik Berdaya (Gerakan Skala Investasi Kecil Belajar dan Dapatkan Izinya)**

Gresik Berdaya agar masyarakat mengetahui pengetahuan dari petugas DPMPTSP untuk bisa mendapatkan legalitas usahanya. Dari inovasi ini masyarakat tentunya terbantu dengan adanya Inovasi Gresik Berdaya karena pelaku usaha kecil diajak belajar mengakses aplikasi OSS selanjutnya difasilitasi untuk mendaftarkan usahanya cetak izinya agar bisa dibawa pulang.

### **K-Pop (Kendali Pengaduan Online Perizinan)**

Kepada instansi tanpa datang kelokasi, dan juga mempermudah, mempercepat waktu penyelesaian. Keuntungan adanya aplikasi Q-Ponse membuat masyarakat tidak kebingungan yang akan melakukan pengaduan. Merupakan sebuah inovasi dalam hal penyampaian masalah/keluhan/pengaduan melalui media elektronik berbasis WEB serta *call center* dan whatsapp sehingga petugas (admin pengaduan) bisa langsung merespon yang disampaikan oleh masyarakat dalam waktu yang singkat.

### **La Tanza (Pengaduan Data Perizinan)**

Keuntungan dengan adanya Aplikasi Pengelolaan Data Perizinan (APDP) instansi atau pegawai bisa lebih baik mengelola data perizinan. dan keuntungan bagi masyarakat tidak perlu khawatir kalau berkas perizinan hilang, Karena sudah tersimpan oleh aplikasi.

### **Joss Poll (Pojok OSS dan Pusat Online Fasilitas Pelayanan Online Single Submission)**

Keuntungan adanya inovasi Joss Poll masyarakat bisa mendapatkan bantuan dan bimbingan berupa layanan Pojok OSS dan Pojok Online bagi pemanfaatan aplikasi OSS yang mengalami kendala dalam mengakses laman OSS.

### **O-Distro (Operasional Digital Storage)**

Keuntungan adanya inovasi pemohon tidak lagi dimintai persyaratan lagi dari awal apabila dalam digital storage terdapat data yang dimaksud. Keuntungan bagi pegawai di DPMPTSP sudah tidak perlu mencetak *hard file* dan tidak susah mencari berkas yang dicari.

### **Sinopel (Sistem Notifikasi Pelapor Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) Berbasis Whatsaap Getaway)**

Keuntungan dari inovasi Sinopel, sebuah inovasi yang telah diciptakan oleh pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan pelaku usaha dalam melakukan pelaporan. Pelaku usaha juga mendapatkan keuntungan untuk melakukan pelapor kegiatan penanaman modal melalui whatsapp getaway.

### **Sip Dinda (Safari Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu)**

Adanya safari perizinan DPMPTSP membuat keuntungan bagi masyarakat yang belum memiliki izin. Inovasi Sip Dinda merupakan cara cepat memperkenalkan sistem OSS RBA kepada seluruh pelaku usaha dengan pelatihan TOT (*Training Of Trainee*) kepada pelaku usaha/masyarakat. Masyarakat juga bisa mempelajari apa yang sudah di berikan pelatihan. Masyarakat juga tidak perlu datang ke kantor Mall Pelayanan Publik untuk mengetahui sistem OSS RBA. Pelaku usaha mendapatkan fasilitas OSS perbantuan oleh tenaga agen OSS hasil TOT diwilayahnya, dan izinya langsung dan jadi ditempat.

**Compatibility (Kesesuaian)**

Indikator ini menjelaskan bahwa kecocokan inovasi yang baru, apakah masih sesuai dengan standar pelayanan yang sudah melekat. Inovasi yang sesuai dengan nilai dan kebutuhan pengadopsi inovasi dapat dilakukan, kebutuhan akan penggunaan teknologi pada penyelenggaraan merupakan salah satu pendorong dilakukannya inovasi tersebut.

**Gresik Berdaya (Gerakan Skala Investasi Kecil Belajar dan Dapatkan Izinya)**

Hasil inovasi Gresik Berdaya yang dilakukan dalam waktu Agustus 2019-2021 bisa menyesuaikan dalam mengundang kurang lebih 50 UMKM dalam setahun. Inovasi yang sudah dilakukan sudah berkolerasi langsung terhadap pelayanan ke masyarakat dalam hal pelayanan perizinan.

**K-Pop (Kendali Pengaduan Online Perizinan)**

Hasil inovasi K-Pop sudah sesuai dengan UU Nomor 25 Tahun 2009 dan Perpres Nomor 76 Tahun 2013. Masyarakat bisa menyampaikan masalah ataupun keluhan tanpa harus datang atau mengirimkan surat, adanya pengaduan ini masyarakat bisa menghemat waktu dan tenaga.

**La Tanza (Pengaduan Data Perizinan)**

Dengan adanya La Tanza kesesuaian penggunaan data perizinan bisa tertata melalui aplikasi Pengelolaan Data Perizinan (APDP).

**Joss Poll (Pojok OSS dan Pusat Online Fasilitas Pelayanan Online Single Submission)**

Dengan adanya Joss Pol sudah sesuai dengan masyarakat yang belum mengetahui tentang aplikasi OSS dan dengan adanya Pusat layanan Pojok OSS bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat yang tidak mengerti atau masyarakat yang mengalami masalah pada akun aplikasinya.

**O-Distro (Operasional Digital Storage)**

Dengan adanya O-Distro merupakan sistem informasi pengarsipan secara digital, inovasi O-Distro sudah sesuai dengan kemauan masyarakat yang tidak mau ribet atau pemohon tidak akan dimintai persyaratan lagi dari awal apabila dalam digital storage sudah terdapat data yang dimaksud.

**Sinopel (Sistem Notifikasi Pelapor Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) Berbasis Whatsaap Getaway)**

Adanya inovasi ini mempunyai kesesuaian kepada masyarakat yang melakukan penanaman modal berbasis Whatsaap Getaway. Denganya adanya aplikasi ini meningkatkan kepatuhan pelapor pelaku usaha dalam melakukan pelaporan LKPM terkait realisasi penanaman modal.

**Sip Dinda (Safari Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu)**

Inovasi Sip Dinda sudah sesuai dengan cara memperkenalkan sistem OSS RBA kepada pelaku usaha dengan pelatihan berbentuk TOT (*Training Of Trainee*) kepada pelaku usaha/masyarakat, perwakilan pelaku usaha, dan perwakilan UMKM di tiap-tiap kecamatan, tenaga pemerintah/staf pemerintah bisa dapat berkontribusi dalam mempercepat pelayanan perizinan di wilayahnya.

### **Complexity (Kerumitan)**

Tingkatkan sasaran inovasi memahami suatu hal baru, faktor kompleksitas juga dapat mempengaruhi keberhasilan sebuah inovasi yang harus menerima kebijakan-kebijakan yang konservatif dan harus beradaptasi dengan kerumitan, sehingga manfaat yang lama hilang.

### **Gresik Berdaya (Gerakan Skala Investasi Kecil Belajar dan Dapatkan Izinya)**

Suatu inovasi pelayanan pasti ada kerumitan dalam masyarakat ataupun dalam aplikasi, tetapi bagaimana petugas bisa mengendalikan masyarakat agar tidak kesusahan dalam menjalani pelayanan di DPMPTP.

### **K-Pop (Kendali Pengaduan Online Perizinan)**

Masyarakat yang tidak faham dengan penggunaan aplikasi pengaduan online secara tidak langsung tidak bisa menggunakan aplikasi tersebut karena belum adanya tata cara penggunaan aplikasi. Akan tetapi masyarakat juga bisa menggunakan pengaduan melalui whatsapp, surat, dan Laporan SPAN atau bisa melakukan pengaduan secara langsung.

### **La Tanza (Pengaduan Data Perizinan)**

Kerumitan dari inovasi pengolahan data perizinan yaitu kurangnya fasilitas komputer untuk pengolahan data perizinan yang berbasis IT, harusnya di tambahkan satu/dua komputer untuk data perizinan.

### **Joss Poll (Pojok OSS dan Pusat Online Fasilitas Pelayanan Online Single Submission)**

Masyarakat banyak yang kurang mengetahui atau tidak mengingat *e-mail* atau lupa *password* yang didaftarkan. Kurangnya pegawai di tenant Joss Poll mengakibatkan panjangnya antrian untuk melakukan pelayanan di Joss Poll.

### **O-Distro (Operasional Digital Storage)**

Kurangnya kapasitas penyimpanan perizinan yang telah didaftarkan yang akan membuat turunya kinerja aplikasi yang digunakan oleh petugas operasional digital storage.

### **Sinopel (Sistem Notifikasi Pelapor Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) Berbasis Whatsapp Getaway)**

Kurangnya informasi atau pemberitahuan mengenai sistem notifikasi pelapor kegiatan penanaman modal yang berbasis whatsapp getaway, masyarakat yang akan melakukan pelaporan tidak tahu harus mengirim kemana.

### **Sip Dinda (Safari Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu)**

Adanya masalah-masalah yang terjadi, seringkali masyarakat tidak mau mendatangi acara sosialisasi di kecamatan-kecamatan. Masyarakat yang susah mempelajari pelatihan sistem OSS RBA bagi pelaku usaha.

### **Triability (Kemungkinan Dilakukan Percobaan)**

Menjelaskan inovasi harus dapat dicoba apakah sasaran inovasi merasakan keunggulan dengan hadirnya inovasi tersebut. Setiap inovasi harus da masa uji coba untuk membuktikan bagaimana inovasi dapat berhasil atau tidak, persoalan rendahnya kemampuan berinovasi (*ability to innovate*) dan kemauan berinovasi (*willinges to innovate*) menjadi salah satu tantangan bagi kalangan pejabat publik.

### **Gresik Berdaya (Gerakan Skala Investasi Kecil Belajar dan Dapatkan Izinya)**

Inovasi ini sekaligus membuat dan mendaftarkan aku OSS diinisiasi pada tahun 2019 sebagai tindak lanjut tahun sebelumnya. Inovasi ini juga sudah diuji coba dan suda dijalankan sampai sekarang. Sebagai tindak lanjut inovasi tahun sebelumnya yaitu JOSS POL atau Pojok OSS dan pusat Online yaitu booth pelayanan yang memfasilitasi kendali OSS bagi investor.

### **K-Pop (Kendali Pengaduan Online Perizinan)**

Aplikasi Quick Response (Q-Ponse) ini sudah dilakukan Tahun 2020 sampai sekarang Tahun 2023, aplikasi ini memberikan kemudahan masyarakat untuk menyampaikan masalah ataupun keluhan tanpa harus datang ataupun mengirim surat.

### **La Tanza (Pengaduan Data Perizinan)**

Harapan instansi data base perizinan dapat diolah dimanapun dan kapanpun serta terwujudnya dashboard perizinan untuk kemudian akses informasi perizinan bagi masyarakat.

### **Joss Poll (Pojok OSS dan Pusat Online Fasilitas Pelayanan Online Single Submission)**

Inovasi Joss Poll ini merupakan layanan yang menyediakan bantuan serta bimbingan bagi pemanfaatan aplikasi OSS yang dimulai pada tahun 2019-sekarang, dengan adanya Joss Poll ini masyarakat tidak perlu khawatir yang tidak mengetahui tentang penggunaan OSS atau yang kendala aplikasi OSS. Pelayanan Joss Poll buka setiap hari pada tenant-tenant Pojok OSS yang memfasilitasi kurang lebih rata-rata 50-100 dalam pelayanan selama 5 hari kerja.

### **Sinopel (Sistem Notifikasi Pelapor Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) berbasis Whatsaap Getaway)**

Inovasi pelayanan Sinopel sudah diuji coba dari tahun 2020 sampai saat ini, dan dari ujicoba pada tahun 2021 menghasilkan investasi sebanyak Rp. 16.736.557. dan realisasi investasi pada tahun 2022 naik sebanyak Rp. 30.587.061,58. Investasi terbanyak pada tahun 2020-2022 yaitu pertambangan.

### **O-Distro (Operasional Digital Storage)**

Operasional Digital Storage sudah berjalan sejak Januari tahun 2014 sampai sekarang. Sudah ada 15 izin data statistic yang berguna untuk mengetahui berapa persen pemohon yang memiliki izin.

### **Sip Dinda (Safari Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu)**

Inovasi Sip Dinda merupakan layanan safari perizinan yang dengan cara cepat memperkenalkan sistem OSS RBA kepada seluruh pelaku usaha, aplikasi ini dilakukan percobaan pada Agustus 2020 dan sekarang masi berjalan tetapi tidak bisa seperti tahun 2020 yang dijalankan selama 12x selama 1 tahun. Karena kurangnya anggaran jadi tidak bisa berjalan sesuai jadwal yang telah dibuat.

### **Observability (Dapat Diamati)**

Inovasi bisa menghasilkan dampak yang lebih baik berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Harus mampu beradaptasi dengan kondisi pengadopsi inovasi. Dapat diamati dan dipahami dengan baik oleh pengguna sehingga dapat mencapai keberhasilan.

### **Gresik Berdaya (Gerakan Skala Investasi Kecil Belajar dan Dapatkan Izinya)**

Inovasi Gresik Berdaya bisa menghasilkan dampak yang lebih baik berjalan sesuai dengan yang diharapkan, yang bisa diamati oleh masyarakat yang inovasi itu sendiri bisa menguntungkan masyarakat yang secara berkala bisa dipahami oleh pengguna pelayanan UMKM atau masyarakat lain yang ingin menggunakan inovasi Gresik Berdaya. Sehingga dapat diamati dan dipahami dengan baik oleh pengguna sehingga dapat mencapai keberhasilan.

### **K-Pop (Kendali Pengaduan Online Perizinan)**

Agar masyarakat mengetahui adanya aplikasi untuk pengaduan online, dengan dilakukannya sosialisasi secara berkala kepada masyarakat agar mengetahui tatacara kendala pengeduan online dengan aplikasi. Sehingga dapat diamati dan dipahami dengan baik oleh pengguna sehingga dapat mencapai keberhasilan inovasi dalam hal penyampaian masalah/keluhan/pengaduan melalui media elektronik yang berbasis WEB serta *call center*.

### **La Tanza (Pengaduhan Data Perizinan)**

Pengelolaan data prizinan berbasis IT yaitu dengan menerapkan Aplikasi Pengolahan Data Perizinan (APDP). Harapannya database perizinan dapat diolah dimanapun dan kapanpun serta terwujudnya dashboard perizinan untuk kemudahan akses informasi perizinan bagi masyarakat. Sehingga bisa diamati dan juga bisa dipahami dengan baik.

### **Joss Poll (Pojok OSS dan Pusat Online Fasilitas Pelayanan Online Single Submission)**

Fasilitasi layanan bagi masyarakat dan pelaku usaha secara maksimal oleh DPMPTSP Kabupaten Gresik dengan harapan bisa didapatkan manfaat yang maksimal pula. Inovasi Joss Poll merupakan layanan Pojok OSS dan Pojok Online yang menyediakan bantuan serta bimbingan bagi pengguna aplikasi.inovasi ini juga bisa diamati dan juga bisa dipahami dengan baik dan benar.

### **O-Distro (Operasional Digital Storage)**

Inovasi O-Distro Merupakan sistem informasi pengarsipan secara digital untuk mencari arsip/ berkas pemohon yang telah didaftarkan. Sehingga pemohon tidak perlu takut kehilangan persyaratan perizinan. Sehingga pengguna pelayanan bisa mengamati dan memahami dengan baik sistem aplikasi yang ada.

### **Sinopel (Sistem Notifikasi Pelapor Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) Berbasis Whatsaap Getaway)**

Merupakan sebuah inovasi yang telah dicipatakan oleh pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan pelaku usaha dalam melakukan pelaporan LKPM terkait realisasi penanaman modal melalui sistem notifikasi pelapor LKPM melalui whatsapp Gateway. Masyarakat bisa menggunakan pelapor melalui aplikasi yang berbasis Whatsaap getaway yang memudahkan masyarakat untuk melakukan Pelaporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM). Sehingga bisa berjalan dengan baik sesuai yang diharapkan.

### **Sip Dinda (Safari Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu)**

Sip Dinda merupakan cara cepat memperkenalkan sistem OSS RBA kepada seluruh pelaku usaha dengan pelatihan berbentuk TOT (*Training Of Trainee*)

kepada pelaku usaha/masyarakat, perwakilan pelaku, perwakilan UMKM di tiap-tiap kecamatan. Dan perwakilan tenaga pemerintah atau staff yang akan berkontribusi dalam mempercepat pelayanan perizinan. Sehingga masyarakat menghasilkan dampak lebih baik dan bisa diamati dan dipahami oleh masyarakat.

### **Inovasi Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gresik Bidang Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

Setiap pelayanan akan ada perubahan yang dilakukan suatu organisasi, perubahan tersebut menyesuaikan dengan kondisi yang ada dan dalam perjalanan ada faktor pendukung dan faktor penghambat yang akan menjadi tantangan sendiri. Terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam inovasi pelayanan:

#### **Faktor Pendukung dari Inovasi Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gresik**

- a. Kebijakan pemerintah yang selaras yaitu yang mewajibkan untuk suatu Inovasi dijelaskan dengan PERBUP 89 Tahun 2022 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan yang mewajibkan inovasi terbaru dari berbagai instansi yang termasuk Mall Pelayanan Publik di bagian DPMPTSP Kabupaten Gresik yang selalu memberikan inovasi-inovasi terbaru.
- b. Dukungan anggaran dari pemerintah yang meskipun jumlahnya terbatas dijelaskan dari anggaran dari pemerintah yang sedikit/kurang, karena adanya sosialisasi-sosialisasi yang akan diberikan oleh DPMPTSP agar masyarakat mengetahui cara kerja website/aplikasi.
- c. Adanya kontes-kontes inovasi seperti KOVABLIK (Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik), SIONOVIK (Sistem Inovasi Pelayanan Publik), dan IGA (Innovative Government Award) dijelaskan dari inovasi-inovasi seperti itu bisa untuk mendorong lahirnya inovasi-inovasi yang baru. Kontes-kontes inovasi diatas mendorong SDM DPMPTSP menyalurkan inovasi-inovasi baru sehingga bisa berlomba-lomba dengan inovasi daerah lain.

#### **Faktor Penghambat dari Inovasi Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gresik**

- a. Masih banyak masyarakat yang kurang mengetahui teknologi, bahwa untuk melakukan pelayanan tidak bisa mempersingkat waktu dikarenakan masyarakat yang tidak faham teknologi seperti *website/application* dan bahkan tidak ingat dengan *e-mail* sendiri.
- b. Keterbatasan anggaran yang disediakan oleh pemerintah tentu saja bisa mempersulit kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan instansi, dengan keterbatasan anggaran juga memperlambat inovasi-inovasi yang akan dilakukan.
- c. Sulitnya untuk mengajak masyarakat mengikuti sosialisasi, masyarakat tidak mau belajar tentang langkah-langkah perizinan. Masyarakat itu sendiri maunya menggunakan sistem jasa calo untuk mengurus perizinan atau dengan kata lain masyarakat tidak mau susah untuk mengurus perizinan.

#### **D. SIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, inovasi-inovasi dalam pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Mall

Pelayanan Publik Kabupaten Gresik, telah dilaksanakan secara maksimal oleh instansi khususnya DPMPTSP terhadap pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat. Dengan adanya inovasi yang telah diberikan kepada masyarakat tentunya memudahkan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan. Berdasarkan pembahasan tersebut peneliti menyimpulkan bahwa inovasi pelayanan di DPMPTSP di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gresik ini sudah maksimal dilakukan dan bisa diterima oleh masyarakat yang akan melakukan layanan di Mall Pelayanan publik khususnya DPMPTSP.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arsy, E. R., Oktaviani, R. D., & Setyaherlambang, M. P. 2021. Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung. *Jurnal Caraka Prabu*, 5(1), 69-90.
- Dinas Penanaman Modal dan PTSP. 2018. *DPM & PTSP Kab. Gresik*. <https://dpmptsp.gresikkab.go.id/dpm>.
- Djamaludin Ancok. 2012. *Psikologi Kepemimpinan & Inovasi*. Erlangga. Jakarta.
- Dr. Harbani Pasalog, M. S. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Drs. H.A.S. Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Endy Marlina. 2008. *Panduan Perancangan Bangunan Komersial*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Everett M. Rogers. 1983. *Diffusion of Innovations*. The Free Press.
- Fadhil, H. 2018. *KPK Tangani 178 Kasus Korupsi di 2018, Terbanyak Libatkan Legislatif*. <https://detik.com/news/berita/d-4350420/kpk-tangan-178-kasus-korupsi-di-2018-terbanyak-libatkan-legislatif>.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta.
- Hasan M I. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metode Penelitian Dan Aplikasinya*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Himawan Arfian Prambudi Yosmady. 2019. *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi*. Malang. Universitas Brawijaya.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*. 18 Juli 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009. Jakarta.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang *Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik*. 04 Agustus 2017. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017. Jakarta.
- Kurniawan, A. D. 2015. Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan). *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 3(3), 167–176.
- M.R. Khairul Muluk. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Bayumedia. Malang.
- M. B. Miles., A. M. Huberman., & J. Saldana. 2014. *Qualitativ Data Analysis*. Sage.

- Moleong L. J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Poltak Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 tentang *Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi*. 29 Juli 2002. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002. Jakarta.
- Wasiah, S., & Prihati. 2021. Inovasi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, 14(1), 218-227.
- Prof Johannes Basuki. 2018. *Administrasi Publik*. Rajawali Pers. Depok.
- Rahmawati Indriani. 2019. *Paradigma Pelayanan Publik Dalam Perkembangan Administrasi Publik*. Bojonegoro. Universitas Bojonegoro.
- Sartibi Muhammad. 2021. *Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru*. Riau. Universitas Islam Riau.
- Keputusan Kepala Suku Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Selatan Nomor 39 Tahun 2022 tentang *Penetapan Standart Pelayanan Pada Suku Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Selatan*. Jakarta.
- Sugiyono. 2013. *Cara Mudah Menyusun Skripsi Tesis Dan Disertasi*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Suryana, S. M., Agustino, L., & Arenawati. 2021. Inovasi Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang. *JDKP Jurnal Desentralisasi dan Kebijakan Publik*, 2(2), 239–251.
- Syafiie Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Rineka Cipta. Jakarta.