

INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI SISTEM INFORMASI DAN APLIKASI PERIZINAN BERBASIS *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (SIAP BOSS) DI DPMPTSP KABUPATEN PINRANG

Aulia Febrianty Darwis^{1*}, Ihyani Malik², Haerana³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

This research was conducted to determine the Public Service Innovation Through Information Systems and Licensing Applications Based on Online Single Submission (SIAP BOSS) in DPMPTSP Pinrang Regency. This research used a qualitative approach with a qualitative descriptive type of research. The data sources in this study consist of primary data and secondary data. Data collection techniques using the method of observation, interviews, and documentation studies with the number of informants as many as 5 people. The results showed that the SIAP BOSS Application Innovation based on Stephen Robbins' Innovation Theory had fulfilled the aspects of Innovation (1) The SIAP BOSS application has its characteristics based on Ideas, Programs, Systems and Possible results to be achieved in the Application; 2) Having the characteristics or elements of novelty, the SIAP BOSS Application Innovation has the Characteristics and Elements of Novelty in its Application (3) Through a planned program, the SIAP BOSS Application Innovation has gone through a planned program with three stages, namely Planning, Implementation and Evaluation; (4) Have a purpose. The SIAP BOSS Application Innovation has a goal in making it in service to the community.

Keywords: *innovation, public services, information systems*

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi dan Aplikasi Perizinan Berbasis *Online Single Submission* (SIAP BOSS) Di DPMPTSP Kabupaten Pinrang. Penelitian yang dilakukan ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deksriptif kualitatif. Adapun sumber data yang ada dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan studi dokumentasi dengan jumlah informan sebanyak 5 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Aplikasi SIAP BOSS berdasarkan pada Teori Inovasi Stephen Robbins telah memenuhi aspek Inovasi (1) Aplikasi SIAP BOSS memiliki kekhasannya berdasarkan Ide, Program, Sistem dan Kemungkinan hasil yang akan dicapai dalam Aplikasinya; 2) Memiliki ciri atau unsur kebaruan, Inovasi Aplikasi SIAP BOSS memiliki Ciri dan Unsur Kebaruan dalam Aplikasinya (3) Melalui program yang terencana, Inovasi Aplikasi SIAP BOSS telah melalui program terencana dengan tiga tahapan yaitu Perencanaan, Penerapan dan Evaluasi; (4) Memiliki tujuan. Inovasi Aplikasi SIAP BOSS memiliki tujuan dalam pembuatannya dalam pelayanan kepada masyarakat.

Kata kunci: inovasi, pelayanan publik, sistem informasi

* auliafebrianty@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik merupakan salah satu tanggung jawab pemerintah yang dimana dalam penyelenggaraannya bersifat wajib dan harus dipenuhi oleh seluruh instansi pemerintahan sebagai penyelenggara utama pada pelayanan publik sesuai dengan prinsip-prinsip serta tata kelola pemerintahan yang baik. Di Indonesia sendiri isu Pelayanan Publik selalu menjadi isu strategis yang sangat penting untuk terus dibahas dan dikembangkan dalam rangka penyediaan Pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik yang berkualitas dapat ditandai dengan adanya pelayanan yang baik, cepat, tepat, efektif dan efisien (Andi M.Zulfikar, 2020).

Inovasi pada pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting dan sangat dibutuhkan sebagai salah satu bentuk peningkatan dari pelayanan publik, sehingga pemerintah sebagai aparat pelaksanaan dituntut untuk dapat selalu berinovasi dalam pelaksanaan tugasnya terutama dalam pelaksanaan pelayanan di sektor publik. Melalui inovasi pemerintah dapat memaksimalkan pelayanan sebagai bentuk tanggap terhadap masalah-masalah serta perkembangan teknologi

komunikasi dan informasi yang berkembang begitu pesat. Adanya sistem Inovasi berbentuk elektronik dalam kegiatan pemerintahan tentunya dapat digunakan untuk terus meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja pemerintah kepada masyarakat yang selama ini dianggap masih sangat kurang.

Kurangnya kualitas pelayanan dapat dilihat dari berbagai jenis dan aspek pelayanan, salah satunya adalah pada pelayanan perizinan. Dimana pada pelayanannya membutuhkan waktu yang lama serta proses yang berbelit-belit serta tidak adanya transparansi pada proses pelayanan. Sehingga membuat masyarakat merasa malas dan bermasa bodoh bahkan tidak sedikit yang merasa membuang-buang waktu dalam menyelesaikan segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan Publik. Permasalahan lainnya dapat dilihat dari pernyataan Widyastuti dalam (Khutsiyah, 2018) yang mengatakan bahwa, Permasalahan yang menjadi kendala pada proses pelayanan publik di pelayanan Perizinan yaitu pertama, pada faktor prosedur perizinan yang cukup panjang dan banyak membutuhkan biaya. Kedua, pada faktor kurangnya ketegasan hukum, belum adanya hukum yang menjadi dasar bagi pelaku penyelenggara

administrasi pemerintahan dalam pelaksanaan tugas dan kewenangan, penegakan hukum yang lemah terkait KKN, pengadilan tata usaha negara, pengadilan niaga, terdapat tumpang tindih dalam peraturan dan kebijakan yang berlaku antar pusat dan daerah, antara daerah dengan daerah, serta antar sektor, belum kukuhnya pengaturan kewenangan antar instansi pemerintahan dan keberagaman kebijakan pada pelayanan perizinan, usaha, dan investasi pada instansi pemerintah Pusat dan daerah. Ketiga, pada Faktor sumber daya manusia yang kurang berkualitas serta infrastruktur yang masih sangat terbatas, kurangnya antusias dibidang investasti yang disebabkan oleh terbatasnya daya saing serta kapasitas dari sistem dan jaringan infrastruktur dimana sebagian besar dalam kondisi rusak yang diakibatkan oleh krisis. Faktor lainnya terdapat pada kendala pelayanan perizinan yang timbul karena perturan daerah sebesar 368 peraturan daerah.

Secara umum Inovasi merupakan suatu hal atau gagasan baru. Kata inovasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *Innovation* yang berarti perubahan. Sehingga Inovasi dapat didefinisikan sebagai suatu perubahan atau suatu hal atau gagasan baru menyangkut proses atau pemikiran manusia dalam

menciptakan hal yang baru. Istilah Inovasi sendiri diartikan berbeda menurut para ahli. Inovasi secara sederhana dikemukakan oleh Muluk dalam (Khutsiyah, 2018) Inovasi berarti proses dalam mengubah suatu hal sehingga menjadi suatu yang baru. Menurut Rogers yang merupakan salah satu penulis buku inovasi ternama dalam (Suwarno, 2008), menjelaskan bahwa inovasi merupakan sebuah ide, praktek, atau suatu objek yang dianggap masih baru oleh suatu individu satuan unit adopsi lainnya. Pugh dalam (Andi M.Zulfikar, 2020) menyatakan bahwa inovasi merupakan sebuah pengenalan atas sebuah fitur baru dalam organisasi. Inovasi dapat dicerminkan oleh produk-produk dan proses produksi yang baru, teknologi komunikasi, organisasi serta layanan baru disektor publik dan sektor non-profit yang berkemajuan.

Jenis-jenis Inovasi menurut Kuratko dalam (Siringoringo, 2012) membagi inovasi menjadi 4 (empat) tipe yaitu: 1) Penemuan (*Invention*), 2)Perluasan (*Extention*), 3) Peniruan (*Duplication*), dan 4) Penggabungan/kombinasi (*Synthesis*).

Level inovasi dijelaskan oleh mulgan dan albury berentang dalam (Hilda, 2014): Inovasi incremental, merupakan inovasi yang membawa perubahan kecil terhadap suatu proses

atau suatu layanan, Inovasi radikal, merupakan inovasi yang membawa perubahan secara mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sangat baru dalam proses keorganisasian serta pelayanan, Inovasi transformatif atau sistematis, merupakan inovasi yang membawa perubahan besar dalam struktur keorganisasian dan menstransformasi seluruh sektor dan secara dramatis akan mengubah keorganisasian. Jenis inovasi ini membutuhkan waktu lebih lama untuk mendapatkan hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan yang mendasar dalam susunan sosial, budaya dan organisasi.

Publik menurut Kotler dalam (Mubarok & Suparman, 2019) Pelayanan Publik merupakan sebuah aktivitas yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan juga tidak menghasilkan hak milik. Persepsi tersebut mengandung makna bahwa pelayanan publik merupakan aktifitas yang dilakukan pemerintah dalam memberikan pelayanan pada masyarakat secara kolektif. Menurut Tjiptono dalam (Wibowati, 2021) Pelayanan merupakan sebuah penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan ukuran yang diberlakukan di tempat produk atau jasa tersebut dibentuk dan

diciptakan dan penyampaiannya sesuai dengan yang diharapkan atau diinginkan oleh para konsumen.

Dwiyanto dalam (Khutsiyah, 2018) berpendapat bahwa Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan atau aktivitas yang dilakukan birokrasi publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat pengguna, Pengguna dalam hal ini adalah masyarakat yang membutuhkan sebuah pelayanan. Sedangkan menurut Lewis dan Gilman dalam (Mubarok & Suparman, 2019) mendefinisikan Pelayanan publik sebagai kepercayaan publik. Dimana Masyarakat sebagai warga negara tentunya mengaharapkan proses pelayanan publik dapat terlaksana disertai dengan kejujuran dan pengelolaan sumber yang tepat.

Penelitian tentang Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Informasi Dan Aplikasi Perizinan Berbasis *Online Single Submission* (Siap Boss) Di DPMPTSP Kabupaten Pinrang ini akan dianalisis menggunakan Teori Inovasi Stephen Robbins dalam (ISGUNTORO, 2018) bahwa Inovasi memiliki 4 (empat) ciri, yaitu: (1) Memiliki kekhasan/khusus, Inovasi memiliki ciri kekhasan atau khusus dapat dilihat dari berbagai aspek atau segi seperti pada segi ide, segi program, sistem tatanan dan termasuk

juga kemungkinan hasil yang diharapkan dari Inovasi tersebut; (2) Memiliki ciri atau unsur kebaruan, Bahwa suatu inovasi diharuskan memiliki karakteristik tersendiri sebagai sebuah karya dan hasil dari buah pemikiran yang pastinya memiliki kadar kebaruan; (3) Melalui program yang terencana, Suatu inovasi pelayanan publik harus dilaksanakan melalui sebuah program yang terencana yang dimana sebuah inovasi dilaksanakan melalui proses yang jelas, direncanakan terlebih dahulu, tidak tergesa-gesa dan dipersiapkan secara matang; (4) Memiliki tujuan, Dalam menciptakan sebuah inovasi, pada aspek ciri-ciri inovasi harus memiliki tujuan yang berarti bahwa inovasi yang dikeluarkan atau diciptakan harus memiliki tujuan dan arah yang jelas yang ingin dicapai, dan dibutuhkan strategi yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan sehingga tujuan tersebut dapat tercapai.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian pendekatan kualitatif dan tipe penelitian deskriptif. Informan pada penelitian ini adalah informan berasal dari Kepala DPMPSTSP Kabupaten Pinrang, Kabid Penyelenggaraan Perizinan dan Non-Perizinan, Kabid

Pengolahan Data dan Sistem Informasi, Kasi Pengelolaan Sistem Informasi dan Masyarakat pengguna aplikasi.

Teknik pengumpulan data yang utama adalah dengan menggunakan wawancara tidak terstruktur dan dikuatkan dengan hasil observasi/pengamatan lapangan dan studi dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini merupakan Penelitian Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi dan Aplikasi Perizinan Berbasis *Online Single Submission* (Siap Boss) di Dpmpstsp Kabupaten Pinrang. Penelitian ini dilakukan dari tanggal 20 Juni s/d 20 Juli 2022, adapun yang menjadi informan pada penelitian ini adalah pegawai Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pinrang sebanyak 4 orang dan masyarakat pengguna Aplikasi SIAP BOSS. Terkait dengan Inovasi Aplikasi SIAP BOSS di DPMPSTSP Kabupaten Pinrang, sesuai dengan Indikator dari Teori Inovasi Stephen Robbins bahwa Inovasi memiliki 4 (empat) ciri, yaitu: (1) Memiliki kekhasan/khusus, Inovasi memiliki ciri kekhasan atau khusus dapat dilihat dari segi ide, program, sistem tatanan dan juga termasuk kemungkinan hasil yang diharapkan.

Yang artinya Inovasi Aplikasi SIAP BOSS di DPMPTSP Kabupaten Pinrang harus memiliki kekhasan tersendiri (keunggulan) sehingga memiliki perbedaan dengan Inovasi lain; (2) Memiliki ciri atau unsur kebaruan, Suatu inovasi harus memiliki karakteristik tersendiri sebagai sebuah karya dan juga buah pemikiran yang memiliki kadar kebaruan. Kadar kebaruan inovasi Aplikasi SIAP BOSS dapat diidentifikasi dengan 2 (dua) aspek, yaitu: 1) *Invention* merupakan kemampuan dalam melakukan sebuah penemuan akan suatu hal yang *Original* atau benar-benar baru hasil buatan manusia yang belum pernah ada sebelumnya. *Invention* ini dapat berupa alat ataupun gagasan baru dari kreativitas berdasar hasil pengamatan atau pengalaman. 2) *Discovery* merupakan penemuan akan suatu hal (yang telah ada sebelumnya) kemudian dimodifikasi atau diperbarui. *Discovery* ini berupa sebuah Pengakuan atau penerimaan serta penerapannya di masyarakat; (3) Melalui program yang terencana, Suatu inovasi pelayanan publik harus dilaksanakan melalui sebuah program yang terencana yang dimana sebuah inovasi dilaksanakan melalui proses yang jelas, direncanakan terlebih dahulu, tidak tergesa-gesa dan dipersiapkan secara matang. Melalui

Program terencana ini harus melalui dan menyelesaikan tiga tahapan dalam pembuatannya yaitu tahapan pembuatan atau perencanaan, tahap pelaksanaan, dan tahap evaluasi. Sehingga Inovasi dapat dikatakan sudah pantas untuk digunakan oleh masyarakat; (4) Memiliki tujuan, Dalam menciptakan sebuah inovasi, harus memiliki tujuan yang artinya Inovasi Aplikasi SIAP BOSS harus memiliki tujuan dan arah yang jelas yang ingin dicapai, dan dibutuhkan strategi yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan sehingga tujuan tersebut dapat tercapai.

Memiliki Kekhasan Khusus/Khusus

Memiliki kekhasan atau khusus merupakan salah satu indikator penting dalam sebuah Inovasi, dimana Inovasi haruslah memiliki kekhasan dan ciri khusus dalam aplikasinya. Memiliki kekhasan atau Khusus dapat dilihat dari segi ide, program, system tatanan dan kemungkinan hasil yang diharapkan.

Ide dari sebuah Inovasi menjadi latarbelakang dibuatnya sebuah Inovasi Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang mengenai Kekhasan atau Khusus yang dimiliki oleh Inovasi Aplikasi SIAP BOSS dari

segi ide bahwa Aplikasi SIAP BOSS ini adalah merupakan ide dari hasil pengamatan pihak DPMPTSP Kabupaten Pinrang terhadap masalah-masalah pelayanan yang ada pada masyarakat yang juga disesuaikan dengan Peraturan pemerintah nomor 24 Tahun 2018 mengenai Pelayanan Perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik yaitu OSS (*Online Single Submission*) sehingga dibuatlah Inovasi ini sebagai solusi dari permasalahan-permasalahan yang ada.

Selanjutnya mengenai Program yang pada Aplikasi SIAP BOSS berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Kabid Penyelenggaraan Perizinan dan Non-Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang bahwa Aplikasi SIAP BOSS bersifat modern dan fleksibel. Hal tersebut dapat dilihat dari Aplikasi SIAP BOSS yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat dimanapun dan kapanpun melalui HP atau *Smartphone*. Walaupun masih ada masyarakat yang belum mengetahui atau belum bisa mengakses Aplikasi ini, namun pemerintah DPMPTSP Kabupaten Pinrang sendiri telah membuat Inovasi baru didalam aplikasi SIAP BOSS ini untuk mengatasi masalah tersebut yaitu Inovasi RAJIN (Gerai Perijinan) yang

sudah terintegriras dengan Aplikasi SIAP BOSS ini sehingga dapat menjembatani masyarakat yang belum bisa mengakses SIAP BOSS dengan DPMPTSP Kabupaten Pinrang.

Untuk sistem dari Aplikasi SIAP BOSS ini sendiri, berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang bahwa sistem yang dimiliki Aplikasi ini sudah sepenuhnya terintegritas dengan elektronik. Hal tersebut diupayakan oleh Pemerintah DPMPTSP agar dapat menyesuaikan dengan Peraturan Pemerintah yang ada, sehingga sistemnya sudah terintegritas dengan Balai Sertifikat Elektronik (BSrE), Tanda Tangan Elektronik (TTE), dan dilengkapi dengan *barcode*.

Hasil yang diharapkan dari Aplikasi ini berdasarkan wawancara dengan Kabid Penyelenggaraan Perizinan dan Non-Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang, agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dan memudahkan masyarakat dalam menyelesaikan segala proses pengurusan dengan fitur-fitur yang ada.

Memiliki Ciri atau Unsur Kebaruan

Ciri atau unsur kebaruan yang dimaksud pada Inovasi ini adalah seperti apa yang dimiliki aplikasi ini dan kemudian apakah aplikasi ini memiliki nilai yang orisinal sehingga dalam Inovasi tersebut menonjol suatu yang baru yang belum ada sebelumnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang, Aplikasi SIAP BOSS ini memiliki ciri yaitu Aplikasinya yang berbentuk seperti Portal, dimana didalam Aplikasinya terdapat banyak Inovasi dan Fitur pelayanan dan perizinan yang disediakan oleh pihak DPMPTSP untuk diakses oleh masyarakat. Sehingga Aplikasi SIAP BOSS ini memiliki cirinya sendiri sebagai sebuah Inovasi.

Untuk unsur kebaruan yang dimiliki Aplikasi SIAP BOSS, berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Pengelolaan Sistem dan Informasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang, Inovasi SIAP BOSS ini memiliki Nilai Kebaruannya dalam hal pelayanan berbentuk Aplikasi yang dapat diakses seluruh masyarakat dan juga pelayanan yang sudah terintegritas dengan elektronik dan juga OSS. Serta

pembaruan Aplikasi yang semula merupakan Aplikasi SILEMPUE kemudian dibuat Inovasi yang lebih baru dan lebih baik.

Melalui Program Terencana

Melalui program yang terencana ini berkaitan dengan proses terbentuknya sebuah inovasi, yang diaman dalam prosesnya melalui tiga tahapan yaitu yang pertama tahap pembuatan atau perencanaan, tahap pelaksanaan dan terakhir tahap evaluasi. Dimana ketiga proses tersebut harus dilalui oleh sebuah inovasi agar dapat melihat dan memastikan bahwa inovasi ini telah melalui program yang terencana dan sudah bisa digunakan atau diakses oleh masyarakat atau belum.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang mengenai Program Terencana yang yada pada Aplikasi SIAP BOSS telah memuli tiga tahapan yaitu tahap pembuatan atau perencanaan, tahap pelaksanaan dan terakhir tahap evaluasi, dan seluruh tahapan tersebut telah dilalui dan masih tetap dilakukan evaluasi sampai saat ini.

Hal tesebut juga dikatakan oleh Kabid Pengelolaan Data dan Sistem Informasi Dinas Penanaman Modal dan

Pelayan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang bahwa Aplikasi SIAP BOSS ini telah melalui tiga tahapan dalam pembuatan Inovasinya dan untuk menunjang tahap terakhir yaitu tahap Evaluasi yang masih dilakukan sampai saat ini, Pemerintah DPMPTSP membuat fitur Survey Kepuasan Masyarakat atau Indeks Kepuasan Masyarakat untuk membantu dalam tahapan Evaluasi.

Memiliki Tujuan

Memiliki Tujuan, Inovasi yang dibuat tentunya harus memiliki tujuan dan arah yang jelas yang ingin dicapai agar Inovasi tersebut memiliki arti. Karna inovasi tidak dibuat begitu saja dan seenaknya tanpa adanya sebuah tujuan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang, Tujuan dari Aplikasi ini adalah untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan Proses Perizinan dan mengurangi resiko-resiko yang akan terjadi pada proses perizinan dan juga Aplikasi SIAP BOSS bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Wawancara juga dilakukan kepada salah satu masyarakat pengguna Aplikasi SIAP BOSS mengenai

Manfaat yang didapatkan dari Aplikasi ini yaitu adanya kemudahan setelah dibuatnya Aplikasi SIAP BOSS. Proses pengurusan yang lebih mudah dibanding pada saat manual dan proses pengurusan yang lebih cepat. Informan juga merasa kebutuhannya akan pelayanan publik terpenuhi melalui aplikasi SIAP BOSS ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan di atas, mengenai Inovasi Pelayanan public melalui Sistem Informasi dan Aplikasi Perizinan Berbasis Online Single Submission (SIAP BOSS) di Kabupaten Pinrang, maka peneliti merumuskan kesimpulan sebagai berikut: 1) Memiliki kekhasan atau Khusus yang dilihat dari segi ide, program, sistem tatanan dan kemungkinan hasil yang diharapkan. Inovasi aplikasi SIAP BOSS memiliki kekhasan atau khususnya. Dapat dilihat dari Aplikasi yang berbentuk seperti Portal yang dapat mengakses banyak Inovasi lain di dalamnya, latarbelakang pembuatan aplikasi yang merupakan ide, program yang modern dan fleksibel, sistem yang terintegritas dengan elektronik seperti OSS, TTE, BSrE dan adanya kemungkinan hasil yang akan dicapai dari aplikasi ini, 2)

Memiliki ciri atau unsur kebaruan, unsur kebaruan yang dimiliki Inovasi Aplikasi SIAP BOSS merupakan Inovasi *discovery* karena merupakan hasil pembaruan atau modifikasi dari Aplikasi yang sudah ada sebelumnya dan juga karena adanya Peraturan Pemerintah nomor 24 Tahun 2018 mengenai pelayanan Perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik, 3) Inovasi Aplikasi SIAP BOSS telah melalui tiga tahapan sebagai proses untuk melalui program yang terencana, tiga program tersebut adalah tahap pembuatan atau perencanaan, tahap pelaksanaan dan tahap evaluasi. Tahap tersebut melibatkan pihak-pihak yang bersangkutan dan mengikuti aturan dan tahapan yang ada dalam *manual book*, 4) Memiliki tujuan, Inovasi Aplikasi SIAP BOSS telah mencapai tujuan sesuai dengan yang diharapkan dalam pembuatannya yakni mengikuti dan menyesuaikan system yang dimiliki dengan Peraturan Pemerintah dan untuk membantu serta memudahkan masyarakat dalam melakukan proses perizinan. Sehingga dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa Pelayanan Publik melalui Inovasi Aplikasi SIAP BOSS di Kabupaten Pinrang sudah memenuhi 4 (empat) indikator dalam

sebuah Inovasi yang telah diuraikan di atas.

DAFTAR PUSTAKA

- Zulfikar, A. M. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi Aspirasi Publik dan Pengaduan Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Sidrap. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), pp. 951–952., 2, 107.
- Isguntoro, T. (2018). Inovasi Layanan Matadelta (Mobile Aspirasi Anggota DPRD Kota Delta) di Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 6(3), p. 7.
- Khutsiyah, M. L. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Sistem Pelayanan Informasi Dan Perizinan Investasi Secara Elektronik (SPIPISE)(Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang)* (Skripsi, Universitas Brawijaya). <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/9774>
- Mubarok, & Suparman, N. (2019). *Pelayanan Publik Kontemporer*. Bandung: Administrasi Publik FISIP UIN Bandung.
- Suwarno, Y. (2008). Inovasi di Sektor Publik. *STIA-LAN Press*, October, 169.
- Wibowati, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Muarakati Baru Satu Palembang. In S. H. Lutfiah (Ed.), *Jurnal Manajemen* 8(2). <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>