

**INOVASI PELAYANAN PERIZINAN MELALUI PROGRAM “KAIN IKAT”  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI  
KABUPATEN SINTANG**Eka Apriyani<sup>1</sup>, Irna Virnanda<sup>2</sup>, Yuni Dewi Setyowati<sup>3</sup><sup>1-3</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura  
Email: eka.apriyani@fisip.untan.ac.id; e1032201056@student.untan.ac.id;  
e1032201011@student.untan.ac.id**Artikel histori:**Submit: 10-11-2023  
Revisi: 25-05-2024  
Diterima: 26-05-2024  
Terbit: 05-06-2024**Kata Kunci:**public services,  
licensing services,  
“KAIN IKAT” program**Korespondensi:**

eka.apriyani@fisip.untan.ac.id

**Abstrak:** *In essence, this study aimed of public service in the region by introducing the "KAIN IKAT" innovation implemented by the DPMTSP of Sintang Regency to streamline the licensing process for business actors. The research used qualitative approach with descriptive methode, considering five innovation attributes as the research outcome. The results showed that indicate relative advantages in terms of ease of access, alignment with community needs, ease of comprehension, feasibility through the socialization process, and ease of observation reflected in positive changes in licensing services. However, there are occasional challenges due to the weakness of the internet network during implementation. Nevertheless, it is expected that this innovation will assist and facilitate service processes to the community in the future.*



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

**PENDAHULUAN**

Pelayanan publik sejatinya masih selalu menjadi bahan isu politik karena cenderung bersifat “operasional lokal” dan mempunyai implikasi dengan keterjangkauan luas terkhusus kehidupan perekonomian, politik, sosial, serta kebudayaan. Selain itu, pasca penerapan otonomi daerah, masih banyak permasalahan terkait pelayanan publik. Penyederhanaan proses pelayanan publik merupakan kebutuhan yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pada tahapan teruntuk mengupayakan meningkatkan kualitas layanan publik dengan kemajuan tinggi serta berkembang. Tahapan penyederhanaan awalnya diperkenalkan oleh pemerintah teruntuk melaksanakan reformasi. Inovasi

tersebut bertujuan untuk menciptakan “jiwa kewirausahaan” pada organisasi serta mewujudkan organisasi pemerintahan dengan sistem pembaharuan diri.

Menyadari kenyataan sosial yang memerlukan perbaikan pelayanan publik, Pemerintah melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, mewajibkan setiap pemerintah daerah untuk membentuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan menghentikan mekanisme unit pelayanan perizinan terpadu. Terbentuknya unit pelayanan perizinan yang terintegrasi secara regional dapat memenuhi tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang terbuka, efisien, tepat waktu, serta berkeadilan (Hamzah, 2021).

Keberadaan mengenai mekanisme pelayanan terpadu satu pintu tentunya mempunyai harapan besar mampu menggugah minat ketertarikan pemilik modal teruntuk melakukan investasi pada Kota Sintang. Dengan kecepatannya, mudah, serta mempunyai kesesuaian pengguna layanan yang diberikan, lalu selalu memperhatikan lingkungan dalam pengurusan perizinan, maka pendapatan daerah akan semakin meningkat, yang nantinya akan berdampak pada perekonomian daerah khususnya Pemerintah Sintang.

Kabupaten Sintang tergolong menjadi suatu kabupaten di Provinsi Kalimantan Barat (Prihatinro et al., 2023). Kabupaten Sintang mempunyai luas wilayah 21.638 km<sup>2</sup>, jumlah penduduk 421.306 jiwa (2021) dengan kepadatan penduduk 19,35 jiwa/km<sup>2</sup>. Kabupaten Sintang meliputi 14 kecamatan, 16 kelurahan, dan 391 desa. Dengan wilayah geografis tersebut, pelayanan perizinan bagi badan usaha masih sulit diakses di seluruh kabupaten.

*Online Single Submission* (OSS) termasuk ke dalam mekanisme pelayanan perizinan yang melakukan penyederhanaan perizinan komersial serta mewujudkan model layanan perizinan terpadu dengan kecepatan, murah, serta memberikan kepastian (Futra et al., 2022). Sejak dicanangkannya pelayanan perizinan melalui Lembaga OSS atau sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik dan perizinan berbasis resiko atau OSS RBA, ada persoalan yang dihadapi oleh Kabupaten Sintang dalam pelayanan terhadap pelaku usaha. Persoalan yang terjadi disebabkan oleh letak geografis Kabupaten Sintang karena jarak antara ibukota kabupaten dengan ibukota kecamatan cukup jauh. Sehingga pelaku usaha yang berada di ibukota kabupaten tidak sama perlakuannya terhadap pelayanan pelaku usaha yang ada di ibukota kecamatan, terutama pelaku usaha yang berada di desa.

Wijayanti dalam (Pratiwi et al., 2018), inovasi pembaharuan terkhusus sektor publik dengan fokus menitikberatkan terhadap aspek dalam segi perbaikan melalui aktivitas pembaharuan, yakni agar pemerintah dapat menyelenggarakan layanan publik dengan efisien, efektif, serta mempunyai kualitas tinggi dengan pembiayaan rendah, pembiayaan dengan serendahnya, serta biaya yang lebih rendah. Selanjutnya, West & Far (Ancok, 2012) menyatakan pengenalan proaktif dan penerapan ide, tahapan, barang atau produk, serta prosedur pembaharuan di unit yang menerapkannya, teruntuk memberi manfaat bagi individu, kelompok, organisasi, dan masyarakat secara keseluruhan. Dari pengertian inovasi di atas dapat disimpulkan bahwa inovasi

adalah memikirkan hal-hal baru yang sengaja diterapkan dengan tujuan perbaikan dan mendatangkan manfaat baik dalam penerapannya.

Oleh karena itu, DPMPTSP Kabupaten Sintang membuat suatu inovasi yang disingkat dengan KAIN IKAT yaitu Kader Informasi Perizinan Kecamatan. Program ini bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang dekat terhadap pelaku usaha di tingkat kecamatan dan desa. Dengan adanya inovasi ini, maka pelaku-pelaku usaha yang gagap teknologi dan pelaku-pelaku usaha yang tinggal di lokasi, yang belum terjangkau internet diharapkan dapat memperoleh perlakuan yang sama terhadap pelaku usaha yang ada di ibukota kabupaten.

Inovasi pelayanan perizinan yang dilaksanakan oleh DPMPTSP Kabupaten Sintang untuk pelaku usaha yang berada di kecamatan dengan jenis usaha mikro. Sejalan dengan pendapat di atas, jenis usaha yang memiliki masing-masing tahapan dan persyaratan yang berbeda antara satu sama lain, mengakibatkan banyaknya pelaku usaha yang bingung dan cenderung belum paham dengan dokumen-dokumen yang seperti apa yang harus dipersiapkan. Oleh karena itu, dalam mengatasi hal tersebut dilakukanlah inovasi KAIN IKAT ini (Arhandi, 2016).

Penelitian mempunyai keterkaitan pada layanan perizinan sebelumnya pernah dilakukan oleh Robby dan Tarwini (2019) berjudul “Inovasi Pelayanan Perizinan melalui *Online Single Submission (OSS)*: Studi Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi. Penelitian tersebut dijalankan dengan konsep kebijakan. Pemohon hanya perlu mendatangi lokasi tersebut dan menemui kader yang bertugas, untuk meminimalisir aktivitas ataupun interaksi diantara pemohon melalui instansi perizinan, lalu melakukan penghindaran pungutan dengan sifat tidak resmi pada pemberian layanan publik (Robby & Tarwini, 2019).

Selanjutnya penelitian Irawan dkk., tentang upaya inovasi pelayanan Pemerintah Daerah Kota Samarinda melalui Dinas Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (DPMPTSP) memberikan layanan permohonan izin secara *online* dengan menggunakan video petunjuk cara melengkapi menjadi permohonan izin. Inovasi yang dilaksanakan tersebut bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengajukan perizinan secara daring sehingga tidak perlu membawa berkas *hardcopy* dalam prosesnya. Praktiknya, masyarakat hanya perlu mengisi formulir secara daring dan mengunggah persyaratan ke laman DPMPTSP yang telah disediakan. Untuk panduan penggunaan dan pengisian formulir telah disiapkan dalam bentuk PDF oleh pihak DPMPTS untuk kemudian diunduh pada laman yang sama. Dari penelitian ini menunjukkan bahwa dalam pemanfaatan alat perizinan *online* masih kurang optimal dikarenakan terbatasnya akses pengguna pada layanan online yang tersedia dan kurangnya pemahaman penyedia layanan publik di Kota Samarinda tentang penggunaan *platform online* terkait inovasi yang dilakukan (Irawan et al., 2020).

Selain itu terdapat penelitian yang dilakukan oleh (As'ari, 2021) terkait inovasi pelayanan publik melalui Sistem Penerapan Potensi Investasi (SIAPI) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Jalan Dumai (DPMPTSP). Penelitian ini mengkaji inovasi pelayanan publik yang bertemakan aplikasi yaitu program baru teruntuk melakukan penunjang kualitas layanan pada DPMTSP Kota Dumai yang bertujuan teruntuk meninjau keunggulan aplikasi SIAPI jika

dilakukan perbandingan terhadap mekanisme yang dilakukan penerapan sebelumnya.

Dengan demikian, yang menjadi pembeda atau kebaruan dalam penelitian ini terletak pada inovasi yang dilaksanakan, yaitu inovasi KAIN IKAT yang berupaya untuk menyempurnakan inovasi yang pernah dilakukan sebelumnya. Upaya tersebut bertujuan untuk membantu masyarakat di kecamatan dalam mengurus serta mengajukan permohonan perizinan usaha yang dilakukan secara *online* dengan pendampingan kader-kader yang telah ditugaskan dan tentunya memiliki kemampuan dan pemahaman di bidang IT atau dengan kata lain melek teknologi.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian terkait mempergunakan metode deskriptif pada pendekatan kualitatif. Ruslan dalam (Nursaifullah, 2023) menyatakan bahwa penelitian deskriptif kualitatif mempunyai tujuan teruntuk mendapatkan pemahaman wawasan umum mengenai kenyataan sosial yang terkait dengan penelitian tersebut. Pemahaman umum tersebut berasal dari perspektif partisipan, bukan ditentukan terlebih dahulu oleh peneliti.

Penelitian ini berlangsung selama 6 (enam) bulan, mulai dari Mei-Oktober 2023. Peneliti menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi dalam proses pengumpulan data dengan instrumen pedoman observasi dan pedoman wawancara. Bogdan dan Biklen dalam (Sugiyono, 2020) menyatakan bahwa penelitian kualitatif deskriptif dilakukan dengan mengumpulkan data dalam bentuk kata-kata atau gambar, bukan angka. Pada penelitian ini, setelah data terkumpul dan dianalisis, hasilnya diuraikan agar mudah dimengerti oleh orang lain. Dengan demikian, tujuan dari penelitian ini untuk menggambarkan, menjelaskan, dan menafsirkan situasi yang ada terkait inovasi KAIN IKAT yang diterapkan oleh DPMPSTP Kabupaten Sintang.

## **PEMBAHASAN**

Pada dasarnya pelayanan publik berkaitan erat dengan aspek kehidupan sosial yang luas dalam kehidupan bernegara (Salam, 2021). Pemerintah memegang peranan utama dalam menyediakan berbagai layanan publik yang esensial bagi kehidupan masyarakat. Tanggung jawab ini meliputi bidang-bidang vital seperti pendidikan, kesehatan, teknologi informasi, dan berbagai layanan lainnya yang menjadi kebutuhan dasar masyarakat. Melalui penyediaan layanan ini, pemerintah berupaya untuk memastikan bahwa setiap warga negara memiliki akses yang setara terhadap pelayanan-pelayanan tersebut, sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup secara keseluruhan. Ini juga mencerminkan komitmen pemerintah dalam membangun sebuah negara yang inklusif, di mana setiap individu memiliki kesempatan yang sama untuk berkembang dan berkontribusi dalam pembangunan nasional.

Pelayanan publik memegang peranan krusial karena apabila kebutuhan masyarakat tidak terpenuhi, hal tersebut dapat memberikan dampak baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap tatanan suatu negara (Riska Br. Pandia et.al., 2023). Pelayanan publik tidak hanya menjadi penentu kepuasan

masyarakat terhadap pemerintah, tetapi juga mencerminkan kualitas dan efektivitas penyelenggaraan negara secara keseluruhan. Ketika pelayanan publik berjalan dengan baik, masyarakat cenderung merasa dihargai dan didukung oleh negara, yang pada gilirannya memperkuat rasa kepercayaan terhadap institusi-institusi pemerintahan. Namun, ketika pelayanan publik mengalami kekurangan atau kegagalan, dapat muncul ketidakpuasan yang merembet ke dalam ketidakstabilan sosial dan politik. Oleh karena itu, investasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik bukan hanya sebuah kebutuhan, tetapi merupakan investasi jangka panjang bagi stabilitas dan kemajuan suatu negara. Hal ini juga menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pertumbuhan ekonomi, karena pelayanan publik yang efisien mendukung aktivitas bisnis dan investasi, serta memperkuat daya saing global suatu negara. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik bukan hanya sebuah layanan, tetapi fondasi yang mendukung berbagai aspek kehidupan sosial, ekonomi, dan politik suatu negara.

Merujuk pada Pasal 23 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 (Tini, 2019) tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa “Untuk menyediakan informasi guna menunjang penyelenggaraan pelayanan publik, perlu dibentuk suatu badan sistem informasi nasional”. Sedangkan pada Pasal 23 ayat (4) Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, pemasok wajib mengelola sistem informasi termasuk sistem informasi elektronik atau non-elektronik, paling sedikit meliputi: profil organisasi pencatatan, profil praktisi, standar pelayanan, pengumuman layanan, manajemen pengaduan dan evaluasi kinerja. Dengan demikian dapat diketahui bahwa sistem informasi memegang peranan penting dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan transparan.

Pemerintah daerah telah memanfaatkan posisinya yang ideal untuk mengintegrasikan data dari sektor pemerintah, swasta, dan masyarakat dalam upaya menyediakan layanan publik yang lebih efisien melalui platform digital. Upaya ini tercermin dalam implementasi Peraturan Bupati Nomor 66 tahun 2018, yang mencakup penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sistem Elektronik Izin Cetak Mandiri yang terintegrasi dengan *Online Single Submission* atau yang disingkat dengan OSS (Afriyani et al., 2022). Langkah tersebut telah menunjukkan komitmen pemerintah daerah untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan publik bagi masyarakat serta mempercepat proses administrasi bisnis. Dengan adopsi teknologi informasi, proses pengajuan izin dan pelayanan terkait dapat dilakukan secara lebih cepat dan transparan, mengurangi birokrasi serta potensi praktik korupsi. Selain itu, integrasi data dari berbagai sumber memungkinkan analisis yang lebih komprehensif untuk pembuatan kebijakan yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan perkembangan ekonomi.

DPMTSP Kabupaten Sintang termasuk ke dalam instansi pemerintahan yang berusaha menawarkan sebuah inovasi dalam upaya peningkatan pelayanan publik, khususnya pelayanan perizinan di kabupaten Sintang. Inovasi tersebut diberi nama KAIN IKAT yang merupakan singkatan dari “Kader Pelayanan Informasi dan Pendampingan Perizinan di Kecamatan”. Melalui KAIN IKAT,

DPMTSP Kabupaten Sintang tidak hanya berupaya meningkatkan efisiensi dalam proses perizinan, tetapi juga mengaktifkan peran serta masyarakat setempat dalam mendukung kelancaran administrasi pemerintahan. Inovasi ini diharapkan dapat menjadi langkah maju dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Gambar 1. Launching Inovasi KAIN IKAT oleh Bupati Sintang



Sumber: media sosial Instagram @dpmtptsp\_sintang

Pelayanan perizinan melalui inovasi KAIN IKAT di DPMTSP Kabupaten Sintang sudah mulai berjalan dilaksanakan dari bulan Maret sampai dengan Mei 2022, tetapi untuk *launching* dari programnya ini baru mulai di bulan Agustus 2022 hingga saat ini di tahun 2023. Informasi ini didapatkan dari hasil wawancara pada tanggal 05 Juli 2023, pukul 10.00-12.00 Wib dengan Bapak Nanang Qosim, S.H., staff program DPMTSP. Lebih lanjut, beliau menyatakan bahwa dengan adanya inovasi baru KAIN IKAT yang dilaksanakan secara online, diharapkan dapat memberikan kemudahan khususnya bagi pelaku usaha di kecamatan dalam proses pembuatan perizinan. Inovasi ini diharapkan mampu mempercepat dan menyederhanakan prosedur perizinan, sehingga pelaku usaha dapat lebih fokus pada pengembangan bisnis mereka tanpa terbebani oleh birokrasi yang rumit. Selain itu, sistem online ini juga memungkinkan transparansi yang lebih tinggi dalam setiap tahap proses perizinan.

Pengadaan kader perizinan termasuk ke dalam pola pembentukan inovasi pembaharuan yang diwujudkan dari DPMTSP Kabupaten Sintang yang diberi nama KAIN IKAT (Kader Pelayanan Perizinan dan Informasi di Kecamatan). Inovasi ini diterapkan karena jarak tempuh yang relatif jauh dari kecamatan ke kabupaten. Masyarakat yang tinggal di desa atau kecamatan sering kali menghadapi kesulitan dengan batasan waktu pelayanan karena harus melakukan perjalanan jauh ke kabupaten untuk mengurus perizinan (Wahyudi et al., 2023). Kendala ini menjadi perhatian serius bagi pemerintah daerah Kabupaten Sintang, khususnya DPMTSP Kabupaten Sintang dalam upaya meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik bagi semua lapisan masyarakat.

Keterlibatan kader di setiap kecamatan dapat menjadi komponen kunci dalam upaya meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik bagi masyarakat

pedesaan. Para kader dapat berperan sebagai perantara antara pemerintah daerah dan masyarakat, membantu dalam sosialisasi tentang layanan publik yang tersedia serta prosedur yang diperlukan untuk mengaksesnya. Mereka juga dapat memberikan bantuan praktis dalam proses pengumpulan dokumen dan pengisian formulir, sehingga membantu masyarakat mengatasi kendala administratif tanpa harus melakukan perjalanan jauh ke kabupaten. Dengan demikian, kader dapat menjadi ujung tombak dalam implementasi kebijakan pemerintah daerah untuk memperluas akses pelayanan publik di tingkat lokal, menjembatani kesenjangan antara masyarakat pedesaan dan pusat administrasi. Oleh karena itu, dengan terdapat kader pada masing-masing kecamatan mampu mempermudah pelaku usaha teruntuk melakukan proses serta mendapatkan izin.

Kader Pelayanan Informasi dan Pendampingan Perizinan di Kecamatan atau yang disingkat dengan KAIN IKAT disebut pula sebagai perpanjangan tangan dari DPMTSP Kabupaten Sintang, yang terdiri dari tiga sampai empat orang pegawai kecamatan yang terpilih. Kader tersebut dipilih berdasarkan kualifikasi dan kompetensi mereka dalam wawasan ilmu penalaran serta kecanggihan teknologi yang terus berkembang. Mereka diharapkan mampu memahami dan memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif. Selain itu, kemampuan analitis dan penalaran mereka memungkinkan para kader untuk memberikan solusi tepat guna bagi berbagai permasalahan administrasi yang dihadapi masyarakat di kecamatan.

Gambar 2. Kepala DPMTSP Kabupaten Sintang, Ir. Erwin Simanjuntak, M.Si., Membuka Bimtek Kader KAIN IKAT di Kecamatan Kelay Permai



Sumber: <https://dpmptsp.sintang.go.id/perizinan/kain-ikat/item/77-kecamatan-kelay.html>

Berdasarkan data yang diperoleh melalui alamat website DPMTSP Kabupaten Sintang (DPMTSP, 2022), salah satu kegiatan yang berkaitan dengan inovasi KAIN IKAT ini, yaitu dilaksanakannya bimbingan teknis kader dan pendampingan secara langsung kepada kader KAIN IKAT di kecamatan Kelay Permai. Bimbingan teknis ini sendiri dibuka secara langsung oleh Kepala DPMTSP Kabupaten Sintang, yaitu Bapak Ir. Erwin Simanjuntak, M.Si. pada tanggal 18 Maret 2022.

Inovasi menjadi solusi utama yang mendorong pemerintah daerah untuk meningkatkan efisiensi layanan mereka dengan cepat (Wari et al., 2022). Dalam

konteks pelayanan perizinan oleh DPMPSTSP Kabupaten Sintang, inovasi KAIN IKAT menjadi tonggak penting dalam upaya memperbaiki proses administrasi perizinan. Melalui KAIN IKAT, pemerintah daerah Kabupaten Sintang dapat melakukan percepatan dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat dengan lebih efisien dan transparan.

Inovasi pelayanan perizinan melalui inovasi KAIN IKAT ini membantu masyarakat dalam pembuatan perizinan usaha yang dikhususkan untuk pelaku usaha yang memiliki risiko rendah dan menengah. Izin usaha risiko rendah dan menengah adalah izin yang dibutuhkan oleh perusahaan atau individu untuk menjalankan usaha atau bisnis dengan tingkat risiko yang dapat dikategorikan sebagai rendah dan menengah. Izin ini diberikan oleh pemerintah atau otoritas regulasi setempat dan biasanya melibatkan proses aplikasi dan persyaratan tertentu yang harus dipenuhi oleh pemohon. Setiap kader yang terpilih bertugas membantu dan mendampingi warga masyarakat sebagai pemohon dalam proses pembuatan perizinan tersebut.

Inovasi KAIN IKAT yang dicanangkan pada tahun 2022 sudah berjalan dan dilaksanakan di berbagai kecamatan yang ada di kabupaten Sintang. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa unggahan yang terdapat pada *link web* DPMPSTSP Kabupaten Sintang. Hal tersebut dilakukan dalam kegiatan teruntuk melakukan peningkatan layanan terhadap masyarakat Kabupaten Sintang terkhusus yang berada di kecamatan. Sebagaimana disampaikan sebelumnya, bimbingan teknis yang diberikan kepada pemangku kepentingan dan eksekutif dunia usaha ini sudah dilakukan persiapan oleh pihak kecamatan. Sesudah mendapat masukan teknis, diharapkan kader tersebut mampu mempermudah jalannya bada usaha teruntuk mendapatkan izin, khususnya bagi usaha mikro serta kecil yang mempunyai tingkatan risiko rendah dan menengah.

Sesuai penjelasan yang telah disampaikan, penelitian mempunyai titik fokus terhadap teori Rogers (2003) dalam (Pangestu, 2016). Dalam hal terkait pembaharuan layanan perizinan melalui inovasi KAIN IKAT di DPMPSTSP dengan lima atribut inovasi, meliputi keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compability*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*triability*), dan kemudahan diamati (*observability*).

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

Inovasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah harus mampu memberikan dampak positif yang signifikan bagi masyarakat (Hamdam et al., 2020). Setiap langkah inovatif yang diambil, seperti implementasi teknologi baru atau penyederhanaan prosedur administratif, harus dirancang untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan mempercepat proses birokrasi. Dengan demikian, masyarakat akan merasakan manfaat langsung dari peningkatan efisiensi dan efektivitas pemerintahan. Selain itu, inovasi yang tepat sasaran juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah, menciptakan lingkungan yang lebih kondusif untuk partisipasi aktif dalam pembangunan dan kesejahteraan bersama.

Suatu pembaharuan terdapat keunggulan serta tata penilaian lebih apabila dilakukan perbandingan dengan terdahulunya. Tata penilaian

pembaharuan selalu terdapat serta melekat pada pembaharuan yang mempunyai ciri atau keunikan tersendiri dan pembeda dengan yang lain. Dari atribut ini, yang akan dilihat oleh peneliti yaitu nilai lebih atau keuntungan dari inovasi KAIN IKAT yang diterapkan di DPMPTSP Kabupaten Sintang sebelum dan sesudah berjalannya inovasi.

Sesuai perolehan daripada wawancara terlihat yakni sebelumnya DPMPTSP Kabupaten Sintang mempergunakan sistem manual. Warga di kecamatan harus melapor langsung ke kantor DPMPTSP di Kabupaten Sintang untuk mengajukan perizinan. Hal tersebut akan memakan waktu yang relatif lebih lama dan pastinya membutuhkan pembiayaan transportasi untuk sampai di kantor DPMPTSP Kabupaten Sintang. Untuk itu, DPMPTSP Kabupaten Sintang mulai melakukan transformasi memberikan kemudahan pelayanan melalui pemanfaatan teknologi yang semakin canggih memuat sistem dengan mekanisme online dengan pendampingan yang diberikan oleh kader kecamatan yang telah melekat dalam hal teknologi informasi.

Dengan demikian, dalam pelayanan perizinan dan informasi di kecamatan inovasi KAIN IKAT memiliki sejumlah keuntungan relatif yang signifikan. Keuntungan tersebut mencakup kemudahan akses melalui aplikasi *online* yang dapat diakses melalui laman web DPMPTSP, yang memungkinkan warga masyarakat sebagai pelaku usaha untuk membuat permohonan perizinan seperti Nomor Induk Berusaha (NIB) secara online. Hal ini mengurangi kebutuhan untuk datang langsung ke dinas, membuat proses lebih efisien.

Selain itu, inovasi ini juga menghadirkan kemungkinan untuk masyarakat mengakses aplikasi sendiri dengan panduan dari kader kecamatan setempat, mempersiapkan persyaratan yang dibutuhkan dalam pembuatan perizinan, dan memahami fitur-fitur yang ada dalam aplikasi. Dengan demikian, inovasi KAIN IKAT memberikan kemudahan yang signifikan bagi masyarakat sebagai pelaku usaha dalam proses perizinan usaha mereka.

### **Kesesuaian (*Compatibility*)**

Inovasi bersifat kompatibel ataupun konsisten melalui pembaharuan dengan penggantinya. Artinya, pembaharuan yang terdahulu tentunya tidak diabaikan. Kemudian aspek pembiayaan rendah, pembaharuan lama merupakan bagian daripada transisi yang bertujuan terhadap pembaharuan inovasi. Kemudian, mampu memudahkan tahapan adaptasi serta belajar lebih akurat dari inovasi.

Kesesuaian (*compatibility*) dari inovasi ini juga terlihat dalam kesesuaian fitur-fitur yang ada dalam aplikasi dengan kebutuhan masyarakat. Meskipun ada kemungkinan untuk pengembangan di masa depan, aplikasi ini sudah sesuai dengan nomenklatur dan tampilan yang disiapkan, sehingga memudahkan pemahaman dan penggunaannya oleh masyarakat.

Dengan kata lain, inovasi KAIN IKAT ini disesuaikan pada pemenuhan kebutuhan yang terdapat di lingkungan masyarakat serta perkembangan era modern, yang mampu melakukan ketertarikan minat daripada masyarakat teruntuk beranjak terhadap layanan dengan mekanisme online, dengan pendampingan yang diberikan oleh kader-kader di kecamatan. Dengan adanya inovasi ini, menunjukkan kepada masyarakat bahwa saat ini dalam pelayanan

dan informasi yang diberikan sudah sesuai dengan perkembangan digitalisasi yang ada.

Untuk itu, masyarakat dengan mudah mengetahui DPMPTSP Kabupaten Sintang merupakan salah satu perangkat daerah yang sangat berguna dalam pelayanan kepada masyarakat atau warga di kecamatan. Sehingga tidak ada asumsi tentang kesulitan dan kerumitan dalam pengajuan, pengurusan, investasi, dan pelayanan perizinan di masyarakat. Inovasi KAIN IKAT yang diterapkan oleh DPMPTSP Kabupaten Sintang berusaha memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pelayanan agar lebih efektif dan efisien.

### **Kerumitan (*Complexity*)**

Sebuah inovasi baru memungkinkan untuk memiliki tingkat kerumitan yang tinggi jika dibandingkan dengan inovasi yang pernah dilakukan sebelumnya (Labib, 2022). Meskipun demikian, terdapat juga kemungkinan bahwa inovasi tersebut dapat meminimalkan tingkat kerumitan yang terjadi dalam proses implementasinya. Inovasi menjanjikan perbaikan signifikan dalam cara kita melakukan berbagai hal, dengan menawarkan solusi yang lebih efisien dan efektif. Meskipun demikian, dalam upaya mewujudkan inovasi tersebut, perlu diakui bahwa kerumitan dapat menjadi tantangan yang harus diatasi. Namun, dengan pemahaman yang baik akan kebutuhan dan tantangan yang mungkin muncul, serta dengan dukungan yang tepat dari pemerintah, industri, dan masyarakat, inovasi dapat diimplementasikan dengan sukses. Dalam konteks ini, kolaborasi antara berbagai pemangku kepentingan menjadi kunci untuk mengatasi hambatan dan memastikan bahwa inovasi tersebut memberikan manfaat maksimal bagi semua pihak yang terlibat.

Dilihat dari karakteristiknya, pembaharuan inovasi tersebut mempunyai tingkatan kompleksitas pada periode tinggi dilakukan perbandingan pada berbagai inovasi terdahulu. Namun, dikarenakan pembaharuan membawa mekanisme baru dan lebih baik, tingkatan pada rumitnya bagian umum bukan menjadi permasalahan serius.

Kerumitan (*complexity*) dalam penggunaan aplikasi ini terutama berkaitan dengan kendala jaringan internet yang bisa memperlambat proses kerja aplikasi. Meskipun demikian, kerumitan yang muncul lebih disebabkan oleh faktor eksternal seperti server yang down atau cuaca buruk, bukan karena kompleksitas aplikasi itu sendiri. Dalam keseluruhan, aplikasi ini dianggap mudah dipahami oleh masyarakat sebagai pengguna.

### **Kemungkinan Dicoba (*Triability*)**

Suatu pembaharuan inovasi mampu dilakukan penerimaan setelah dilakukan pengujian serta pembuktian memberikan kualitas unggul ataupun penilaian tambahan dilakukan perbandingan pembaharuan terdahulu. Oleh karena itu, produk ataupun barang harus memuat tahapan pengujian terhadap publik, yang kemudian masing-masing ataupun keseluruhan pihak terdapat potensi teruntuk melakukan pengujian kualitas pembaharuan.

Kemungkinan dicoba (*triability*) dari inovasi ini sudah terwujud melalui sosialisasi yang dilakukan oleh DPMPTSP kepada masyarakat. Masyarakat telah

mengetahui cara mengakses aplikasi dan merasakan kemudahan dalam mengajukan perizinan usaha, terutama NIB, melalui inovasi ini. Sosialisasi ini telah membuka peluang bagi masyarakat untuk mencoba inovasi ini dan merasakan manfaatnya.

### **Kemudahan Diamati (*Observability*)**

Suatu inovasi dapat dilihat dari cara kerjanya dan menciptakan sesuatu yang lebih baik. Berkat karakteristik tersebut, inovasi menjadi cara baru untuk menggantikan cara berproduksi atau bekerja yang lama. Namun, inovasi mempunyai dimensi geofisika, yang mungkin baru di suatu tempat, namun mungkin sudah lama dan tersebar luas di tempat lain.

Kemudahan diamati (*observability*) juga terlihat dalam pelaksanaan inovasi ini. Proses yang telah ditingkatkan dalam pelayanan perizinan dapat diamati dari hasil yang lebih baik dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Masyarakat dapat melihat perubahan positif dalam kemudahan akses dan pemahaman terhadap aplikasi, serta kesesuaian dengan prosedur yang ada.

Meskipun ada beberapa kendala, seperti kendala jaringan internet, inovasi KAIN IKAT ini secara keseluruhan memberikan manfaat yang besar bagi masyarakat dan efisiensi dalam operasional DPMPTSP. Perlu terus ada perbaikan dan pengembangan dalam hal pelatihan masyarakat, integrasi dengan system lain, dan keamanan data pribadi. Transformasi digital ini telah membawa banyak manfaat, dan upaya berkelanjutan akan memastikan pelayanan yang lebih baik di masa depan.

### **KESIMPULAN**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sintang telah menerapkan inovasi KAIN IKAT untuk meningkatkan pelayanan perizinan, terutama di tingkat kecamatan. Inovasi ini memungkinkan para pelaku usaha untuk mengurus perizinan secara online dengan bantuan dari kader yang telah dipilih pada setiap kecamatan di daerah Kabupaten Sintang. Hal ini tidak hanya mengurangi biaya dan waktu yang diperlukan dalam proses perizinan, tetapi juga menciptakan keuntungan relative yang signifikan. Dengan kemudahan akses dan panduan yang diberikan oleh kader-kader tersebut, para pelaku usaha dapat dengan mudah membuat permohonan perizinan, termasuk Nomor Induk Berusaha (NIB) dengan lebih efektif dan efisien.

Selain itu, inovasi ini juga mencerminkan atribut inovasi lainnya, seperti kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat, kemungkinan dicoba yang telah terwujud melalui sosialisasi, serta kemudahan diamati dalam perubahan positif dari segi pelayanan perizinan. Meskipun dari penerapannya masih terdapat satu kendala, yaitu lemahnya jaringan internet, tetapi dari kompleksitas aplikasi tidak menjadi masalah yang signifikan. Dengan demikian, inovasi KAIN IKAT telah membawa manfaat besar bagi masyarakat dan efisiensi dalam operasional DPMPTSP, serta upaya berkelanjutan yang akan memastikan pelayanan yang lebih baik di masa yang akan datang.

## REFERENSI

- Afriyani, A., Muhafidin, D., & Susanti, E. (2022). Transformasi Digital Pelayanan Perizinan Berusaha (SI ICE MANDIRI) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 13(2), 148-165. <https://doi.org/10.29244/jmo.v13i2.38093>
- Ancok, D. (2012). *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*. Jakarta: Erlangga.
- Arhandi, P. P. (2016). Pengembangan Sistem Informasi Perijinan Tenaga Kesehatan dengan Menggunakan Metode Back End dan Front End. *Jurnal Teknologi Informasi*, 7(1), 39-48. <https://doi.org/https://doi.org/10.36382/jti-tki.v7i1.192>
- As'ari, M. dan H. (2021). *INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI SISTEM APLIKASI POTENSI INVESTASI ( SIAPI ) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN*. 3(September), 215-226.
- DPMPTSP. (2022). *DPMPTSP Kabupaten Sintang*. <https://dpmptsp.sintang.go.id/>
- Futra, Nugroho, W., & Anugrah, D. (2022). Jejaring Kebijakan dalam Perumusan Implementasi Kebijakan Online Single Submission (OSS) dalam Perizinan Usaha di DPMPTSP Kota Tanjungpinang. *PUBLICNESS: Journal of Public Administration Studies*, 1(3), 158-166. <https://doi.org/10.24036/publicness.v1i3.64>.
- Hamdam, Ibrahim, A., & Abdullah, M. T. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Melalui UP3SK Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang One-stop-Service. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 251-264. <https://doi.org/https://doi.org/10.26618/kjap.v6i2.4046>.
- Hamzah, M. (2021). Reformasi Pelayanan Publik Pada Pemerintah Kabupaten Pamekasan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 5(1), 53. <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v5i1.3224>
- Irawan, B., Nizar, M., Akbar, P., & Khanz, A. H. (2020). Inovasi Pelayanan Permohonan Pengajuan Izin Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda. *Matra Pembaruan*, 4(2), 135-145. <https://doi.org/10.21787/mp.4.2.2020.135-145>
- Labib, M. M. (2022). Inovasi Layanan Publik Melalui Program CETTAR Berbasis Digital Dalam Mewujudkan Tatanan Pemerintahan Jawa Timur Yang Baik. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 95-103. <https://doi.org/10.22225/pi.7.2.2022.95-103>
- Nursaufillah. (2023). *Synergy of the Social Forestry Business Group ( KUPS ) with the Community on the Management of Pine Tree Tourism Objects in Palangka Village*. 1(8).
- Pangestu, W. R. (2016). Inovasi Pelayanan One Stop Service (Studi Peningkatan Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(2), 1-7.
- Pratama, M. R. (2013). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Nilai Tambah (Value Added) Inovasi Pelayanan Perizinan bagi Masyarakat di Kota Kediri). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(2), 218-225.
- Pratiwi, M., Alam, D., & Syukur, T. (2018). Inovasi Pelayanan Publik “Motor Pelayanan Lorong Ta” Pada Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar

- Public Service Innovation “Motor Pelayanan Lorong Ta”” At Rappocini District Office of Makassar City.” *Jurnal Administrasi Negara*, 24, 1-10. <https://doi.org/https://doi.org/10.33509/jan.v24i3>
- Prihatinro, D., Mardawani, P., Purba, D. P., Ulin, L., & Selatan, K. (2023). *Pengelolaan Hutan Adat Dengan Prinsip Kearifan Lokal ( Study Di Hutan Adat Riam Batu, Kecamatan Tempunak, Kabupaten Sintang, Provinsi Kalimantan Barat)*. 8(1), 1-13.
- Riska Br Pandia, Deden Rusyana, Risna Haryati, & Canra Permadi. (2023). Sosialisasi Prosedur Pembuatan Perizinan Berusaha Secara Manual Dan Secara Online Dilingkungan Kecamatan Mandalajati Kota Bandung. *JURPIKAT (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 4(1), 11-21. <https://doi.org/10.37339/jurpikat.v4i1.1100>
- Robby, U. B., & Tarwini, W. (2019). INOVASI PELAYANAN PERIZINAN MELALUI ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) Studi Pada Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi. *Administratio: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 10(2), 51-57. <https://doi.org/10.23960/administratio.v10i2.98>
- Salam, R. (2021). Perubahan dan Inovasi Pelayanan Publik Di Era New Normal Pandemi Covid-19 Changes and Innovations in Public Services in the New Normal. *Journal of Public Administration and Government*, 3(1 April), 28-36. <https://doi.org/https://doi.org/10.22487/jpag/>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tini, D. L. R. (2019). *INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS IT DALAM MENGHADAPI ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0 DI KABUPATEN SUMENEP*.
- Wahyudi, S., Candra, D. A., Santosa, F., & Aini, N. (2023). Pelatihan Aplikasi Layanan Administrasi Desa di Desa Rambah Tengah Utara. *Jurnal Masyarakat Negeri Rokania*, 4(April), 324-329. <https://doi.org/https://doi.org/10.56313/jmnr.v4i1.215>.
- Wari, I. P. N. I., Subowo, A., & Hariani, D. (2022). Public Service Innovation Analysis the Ten-Minute Entry Information System of The City Is Completed (Sip Mas Har) At the Department of Investment and Integrated One Door Service of Pati Regency. *Journal of Public Policy and Management Review*, 11(3), 1-19. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v11i3.34448>.