

## **Penerapan E-Government pada Organisasi Pemerintah dalam Memberikan pelayanan publik yang Efetif dan Efisien terhadap Khalayak Ramai**

**Saskia Kamaliyyah, Risa Khairiya**

***Abstract.** One aspect that does not escape the reach of the development of technology and information systems is the aspect of government. Where at this time the government is required to be able to run the government system manually and digitally based on technology. One of the actions taken by the government to answer these challenges is to use the implementation of the E-Government system in every government agency or organization. The implementation of E-Government in every government organization is intended so that every official government agency is able to provide effective and efficient public services to the general public, especially being able to provide time and cost efficiency in the process of providing services to the public.*

***Keywords:** aspects, technology, Government,*

**Abstrak.** Salah satu aspek yang tak luput dari jangkauan perkembangan teknologi dan sistem informasi adalah aspek dibidang pemerintahan. Dimana pada saat sekarang ini pemerintah dituntut untuk dapat menjalankan sistem pemerintahan secara manual serta secara digital yang berbasis teknologi. Salah satu Tindakan yang diambil oleh pemerintah untuk menjawab tantangan tersebut adalah dengan menggunakan penerapan sistem E-Government disetiap instansi atau organisasi pemerintah. Penerapan E-Government disetiap organisasi pemerintah dimaksudkan agar setiap instansi resmi pemerintah mampu memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien terhadap khalayak ramai, terutama dapat memberikan efisiensi waktu dan biaya dalam proses pemberian pelayanan kepada publik.

**Kata kunci:** aspek, teknologi, Government,

### **LATAR BELAKANG**

Kemajuan dibidang teknologi dan sistem informasi pada saat sekarang ini terjadi dengan begitu cepat. Bisa dikatakan setiap tahun bahkan setiap bulannya selalu ada inovasi dan temuan terbaru dibidang teknologi dan informasi yang dimaksudkan untuk mambantu dan mempermudah setiap pekerjaan manusia. Apalagi pada saat sekarang ini telah ditemukan jaringan 5G, dimana hal tersebut semakin memotivasi manusia untuk melakukan percepatan digitalisasi disetiap aspek kehidupan manusia. Dalam menghadapi perkembangan teknologi yang sangat pesat, Pemerintah Indonesia harus membuat atau menyusun suatu strategi yang antisipatif dalam menghadapi kemajuan perkembangan teknologi dan system informasi agar nantinya Bangsa Indonesia dapat beradaptasi dengan

baik terhadap kemajuan dalam hal yang berbasis teknologi dan juga kemajuan dalam system informasi yang sedang berlansung sekarang ini.

Salah satu aspek yang tak luput dari jangkauan perkembangan teknologi dan sistem informasi adalah aspek dibidang pemerintahan. Dimana pada saat sekarang ini pemerintah dituntut untuk dapat menjalankan sistem pemerintahan secara manual serta secara digital yang berbasis teknologi. Salah satu Tindakan yang diambil oleh pemerintah untuk menjawab tantangan tersebut adalah dengan menggunakan penerapan sistem E-Government disetiap instansi atau organisasi pemerintah. Penerapan E-Government disetiap organisasi pemerintah dimaksudkan agar setiap instansi resmi pemerintah mampu memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien terhadap khalayak ramai, terutama dapat memberikan efesiensi waktu dan biaya dalam proses pemberian pelayanan kepada publik.

Seiring dengan kemajuan teknologi saat ini, DPMPTSP Rokan Hilir menghadirkan inovasi terbaru yang dibuat dan juga merupakan inisiatif dari instansi ini ialah 'SIPRO' (Sistem Informasi Perizinan Rohil) Sistem ini diatur berdasarkan Peraturan Bupati Rokan Hilir Nomor 33 tahun 2020 tentang Pendelegasian kewenangan dibidang pelayanan dan penandatanganan perizinan dan nonperizinan kepada kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Yang mana sistem ini berbasis teknologi untuk pelayanan perizinan dan non perizinan di Rokan Hilir. Inovasi ini merupakan terobosan DPMPTSP Rokan Hilir untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun sistem ini belum banyak dikenal dimasyarakat.

Inovasi terkait perizinan berbasis online yang diluncurkan oleh DPMPTSP Rokan Hilir ini diberi nama "SIPRO" yang merupakan singkatan dari "Sistem Informasi Perizininan Online" yang dapat dilihat melalui website SIPRO [ptsp.Rohilkab.go.id](http://ptsp.Rohilkab.go.id) .



Website ini diluncurkan di DPMPTSP Rokan Hilir pada tahun 2018 . Penggunaan website ini diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 82 tahun 2012 tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik.

#### Gambar 1 Tampilan Halaman Utama SIPRO

Sumber: Website SIPRO,2022

Sistem informasi perizinan Rohil online (SIPRO) adalah website yang sengaja dibuat sebagai pelayanan online Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir, dalam rangka memudahkan proses permohonan dokumen perizinan dan non perizinan warga kabupaten Rokan Hilir. SIPRO merupakan inovasi pelayanan teknologi yang diadopsi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Rokan Hilir untuk bertransformasi dari cara tradisional ke era masa kini dengan mengadopsi beberapa inovasi lokal lainnya yang dianggap baru dimana inovasi tersebut dapat memenuhi keinginan masyarakat kabupaten Rokan Hilir dengan teknik difusi dan modifikasi agar dapat diterapkan dan sesuai dengan kebutuhan dan jaringan sosial kabupaten Rokan Hilir. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Rokan Hilir mengadopsi inovasi layanan online dari kabupaten Siak, yaitu situs PATEN, Dimana inovasi pelayanan yang diadopsi dibedakan sesuai kebutuhan, dan sistem sosial masyarakat Rokan Hilir. SIPRO ini menyediakan beberapa fitur layanan online yang dibutuhkan oleh user atau orang yang mengurus perizinan.

Inovasi yang dilakukan sebagai upaya untuk memberikan pelayanan yang lebih mudah, cepat serta dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat Rokan Hilir merupakan inisiatif baik dari DPMPTSP Rokan Hilir. Namun Permasalahannya yaitu kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Rokan Hilir.

Adopsi inovasi yang dilakukan dalam rangka untuk memberi pelayanan yang lancar, cepat serta terjangkau kepada semua masyarakat merupakan pilihan yang sangat tepat dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir .

Dalam menyikapi suatu perubahan, dibutuhkan adanya adaptasi ataupun penyesuaian baik itu secara internal maupun secara eksternal. Ketika suatu adopsi inovasi telah berjalan dan dihadapkan dengan keadaan yang berbeda dengan sebelumnya, baik itu dari sistem pemerintahan, aspek geografis dan lain sebagainya, maka inovasi tersebut membutuhkan suatu penyesuaian dengan keadaan yang dialami agar fungsi dan tujuan

inovasi tersebut masih tetap berjalan dengan baik. Dalam hal ini peneliti tertarik untuk membahas lebih lanjut terkait bagaimana Penerapan Adopsi Inovasi Website "Sipro" Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir.

## **KAJIAN TEORITIS**

Rogers dalam Sholahuddin (2017) menilai inovasi adalah sebuah ide, praktik, atau objek yang dipersepsikan sebagai sesuatu yang baru oleh individu. Inovasi masuk wilayah persepsi yang memungkinkan perbedaan pandangan antara satu individu, komunitas masyarakat atau sistem sosial dengan lainnya dalam memandang sebuah inovasi.

Adopsi inovasi adalah satu proses mental ataupun perubahan perilaku yang berupa pengetahuan (kognitif), pola pikir (afektif), dan keterampilan (psikomotor) dalam diri seseorang sejak dia menyadari inovasi tersebut sampai dia mengambil keputusan hingga mengadopsinya sesudah menerima inovasi tersebut. inovasi (Rogers dan Shoemaker, 2003). di Adianto 2018). Definisi yang hampir sama juga disampaikan oleh Soekartawi didalam Agustina Abdullah (2008) yang mengatakan adopsi adalah cara mental individu melalui pertama-tama mendengarkan satu inovasi hingga cepat atau lambat mengadopsinya.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, sejalan dengan Creswell (2013:4-5), penelitian kualitatif adalah metode untuk menemukan dan mengenali makna-makna yang dianggap oleh sejumlah orang atau organisasi sebagai masalah sosial atau kemanusiaan. Teknik penelitian kualitatif memerlukan upaya kritis, bersama dengan memberikan pertanyaan sesuai prosedur, melakukan pengumpulan data yang sesuai dari partisipan, membaca data secara induktif dari tema khusus ke tema umum, dan menafsirkan makna informasi. Alasan menggunakan metode penelitian kualitatif adalah agar peneliti dapat melihat lebih detail dan mendalam proses adopsi inovasi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir. melalui pengumpulan fakta menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode yang penulis gunakan untuk diterapkan didalam penelitian ini ialah studi kasus.

Penelitian ini dilaksanakan di DPMPTSP Rokan Hilir Alasan peneliti memilih lokasi penelitian dikarenakan untuk mengetahui tentang penerapan inovasi SIPRO di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Rokan Hilir. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, interview, Dokumentasi. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data atau penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Penerapan Adopsi Inovasi website "SIPRO" di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir**

Menurut Hayat (2017:22) pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang memberikan jasa yang dalam bentuk kecil kepada warga Negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya masing-masing yang dibuat oleh pemerintah dalam bentuk peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini maksud dan tujuan dari pelayanan juga untuk membantu memudahkan dan melayani masyarakat. Maka sejatinya melayani itu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan secara profesional sesuai dengan peraturan yang ada.

Menurut Green, Howells & Miles dalam (Sari, 2014:219) inovasi merupakan suatu hal yang baru dengan cara melakukan dan memperkenalkan proses atau praktek baru (barang atau jasa) atau bisa juga dengan mengadopsi cara baru yang berasal dari organisasi lain. Inovasi SIPRO memiliki dasar hukum melalui keputusan Kepala DPMPTSP Kabupaten Rokan Hilir Nomor 39/SK/DPMPTSP-PKPL/2020 tentang Inovasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Lingkungan DPMPTSP Kabupaten Rokan Hilir tahun anggaran 2020 dan dilanjutkan pada keputusan Kepala DPMPTSP Kabupaten Rokan Hilir Nomor 08/SK/DPMPTSP-PKPL/2021 tentang Inovasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Lingkungan DPMPTSP Kabupaten Rokan Hilir tahun anggaran 2021 yang ditetapkan pada tanggal 15 April tahun 2021.

Penelitian ini mengkaji tentang proses adopsi inovasi pelayanan online berupa Website SIPRO di DPMPTSP Kabupaten Rokan Hilir. Penulis menggunakan teori yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers dalam bukunya yang berjudul *Diffusion of Innovations Third Edition*, yang menyatakan bahwa adopsi inovasi adalah suatu proses

mental dan proses perubahan perilaku yang terjadi di setiap individu atau kelompok untuk menerima dan menolak ide, gagasan, pengetahuan, teknologi dan penemuan baru. Sebagai proses, adopsi inovasi mempunyai 5 tahapan, antara lain sebagai berikut:

### **1. Tahap Pengetahuan**

Tahap pengetahuan menggambarkan upaya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir untuk mendapatkan informasi mengenai inovasi pelayanan baru yang mana informasi tersebut didapatkan melalui berbagai saluran komunikasi, media elektronik, media cetak, maupun komunikasi interpersonal yaitu melalui studi banding ke Kabupaten Siak, yang mana informasi tersebut juga dipengaruhi oleh karakteristik dalam pengambilan keputusan. Tujuan dari tahap pengetahuan ini ialah memberi pengetahuan dan menyadarkan aparatur dinas bahwa pentingnya untuk melakukan suatu pembaharuan pelayanan yang dapat memberikan manfaat dan kesejahteraan bagi masyarakat sesuai dengan perkembangan zaman.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan untuk tahap pengetahuan dan informasi mengenai inovasi pelayanan baru yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir dengan mencari, mendengar, dan melihat bagaimana inovasi pelayanan online tersebut melalui studi banding ke daerah pencetus awal inovasi tersebut yaitu Kabupaten Siak dengan inovasi pelayanan yang bernama PATEN. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir memutuskan untuk mengikuti studi banding guna mendapatkan pengetahuan baru mengenai inovasi tersebut karena terdorong oleh perkembangan teknologi. Selain itu, Kabid pelayanan perizinan non perizinan juga melihat peluang dari inovasi pelayanan tersebut jika inovasi tersebut dapat berhasil diterapkan di kabupaten Rokan Hilir yaitu dapat mempermudah masyarakat Rokan Hilir dalam mengurus segala jenis dokumen perizinan dan non perizinan.

Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir mulai tertarik dan mulai menerima inovasi pelayanan online tersebut dengan mencoba mencari tahu lebih lanjut peluang dari inovasi melalui studi banding yang dapat memberikan pengetahuan langsung dan lebih lanjut kepada dinas bagaimana penerapan inovasi pelayanan online di daerah

inovator. Studi banding tersebut secara tidak langsung memberikan kesadaran kepada dinas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat bahwa pentingnya memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat.

Dari hal tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa dalam tahap pengetahuan inovasi pelayanan online yang berasal dari Siak atau provinsi pencetus awal inovasi berjalan cukup maksimal. Sehingga informasi mengenai kebermanfaatan dan peluang inovasi pelayanan baru dengan sistem elektronik tersebut dapat sampai ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir dan dapat dipelajari lebih lanjut oleh dinas tersebut. Hal tersebut tentu menjadi ilmu yang baru bagi dinas terkhusus bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan agar dapat bergerak memberikan pelayanan yang langsung bermanfaat ke masyarakat bukan hanya untuk internal dinas saja. Selain itu dengan pengetahuan mengenai inovasi pelayanan online yang didapatkan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir dapat memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Batam yang mayoritas sudah menggunakan teknologi. Sehingga melalui peluang inovasi pelayanan online ini dapat mempermudah masyarakat Kabupaten rokan hilir yang ingin mengurus dokumen perizinan dan non perizinan.

## **2. Tahap Persuasi**

Pada tahap ini, untuk melihat bagaimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir tertarik pada inovasi pelayanan baru tersebut dan aktif dalam mencari informasi detail terkait inovasi tersebut. Pada tahap ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir melihat bagaimana karakteristik inovasi pelayanan baru tersebut antara lain seperti kelebihan inovasi, tingkat keserasian, kompleksitas, dapat dicoba dan dapat dilihat oleh dinas tersebut, sehingga pada saat proses adopsi inovasi, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir sebagai adopter dapat lebih memahami inovasi tersebut sehingga tidak terjadi kekeliruan dan keraguan dalam proses adopsi inovasi, dan hasil pada tahap ini juga sebagai penentu apakah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam akan mengadopsi atau tidak mengadopsi inovasi tersebut.

Untuk tahap persuasi, dimana bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan yang mengikuti studi banding tersebut melihat secara teliti dari karakteristik khusus inovasi tersebut, hingga pada kelebihan, kekurangan, dan tingkat keserasian serta dapat di uji coba. Pada tahap ini, informan melihat lebih detail lagi bagaimana mekanisme kerja dan penggunaan dari inovasi ini dan menyesuaikan jika inovasi tersebut di terapkan di Kabupaten Rokan Hilir. Inovasi pelayanan online ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dalam pengurusan administrasi kependudukan melalui smartphone, sehingga masyarakat tidak perlu datang ke dinas untuk dapat mengurus perizinannya, maka dapat dilihat bahwa inovasi ini menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat sesuai dengan perkembangan zaman yang sudah canggih saat ini

Selain itu bersumber pada hasil wawancara bersama narasumber bahwasanya dengan melihat peluang dari inovasi pelayanan online yang diterapkan oleh Kabupaten Siak ini dapat di terapkan atau mudah di duplikasi daerah lain yang ingin memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakatnya, karena hal ini menimbang cepatnya arus perkembangan zaman yang menghendaki seluruh aktifitas masyarakat yang terlibat dengan teknologi, ditambah lagi dengan adanya pandemi Covid-19 sehingga Satuan Kerja Pemerintah Daerah yang ada di Indonesia juga harus mengikuti perkembangan zaman dan tuntutan masyarakat serta menyesuaikan diri dengan pandemi yang terjadi. Bukan hanya Satuan Kerja Pemerintah Daerah, namun juga harus dapat mengedukasi masyarakat bagaimana cara menggunakan inovasi pelayanan online tersebut, hal ini dapat dilakukan melalui sosialisasi melalui media sosial, media cetak, media elektronik dan pertemuan langsung atau bimbingan teknologi melalui workshop maupun seminar.

Secara garis besar, DPMPTSP Rokan Hilir tertarik dengan inovasi pelayanan secara online yang di terapkan oleh DPMPTSP Siak sebagai pencetus dari inovasi tersebut. Hal ini dapat dilihat dari bagaimana bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan melihat secara detail dari segala sisi karakteristik inovasi bahwasanya inovasi tersebut memiliki peluang bagi Kabupaten Rokan Hilir yang mengadopsinya untuk dapat meningkatkan kinerja pelayanan, dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, memberikan pelayanan yang efektif, efisien dan mengikuti perkembangan zaman yang serba canggih.

### **3. Tahap Pengambilan Keputusan**

Pada tahap ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir mengambil konsep inovasi pelayanan online tersebut dengan menimbang keuntungan dan kerugian dari menggunakan inovasi pelayanan online tersebut, dan memutuskan apakah akan mengadopsi atau menolak inovasi tersebut. Hal ini dapat dinilai melalui :

- a. Pertimbangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir untuk melakukan adopsi inovasi pelayanan online.
- b. Kesiapan dan persiapan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir untuk melakukan adopsi inovasi pelayanan online tersebut.
- c. Proses adopsi atau duplikasi inovasi pelayanan online yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber bahwa pada tahap pengambilan keputusan mengadopsi atau tidak mengadopsi inovasi pelayanan online tersebut sangat dipengaruhi oleh kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir, sebagai pemimpin yang memiliki jiwa suka tantangan dan berani dalam mengambil resiko sangat berpengaruh terhadap keberhasilan dari instansi tersebut karena pemimpin merupakan sosok panutan untuk bawahannya. Pertimbangan dalam mengambil keputusan diawali dari fenomena perkembangan zaman dan kemajuan peradaban dimana masyarakat di seluruh Indonesia termasuk Kabupaten Rokan Hilir sudah menggunakan teknologi seperti smartphone, memiliki gaya hidup yang ingin serba canggih, hal ini menandakan bahwa masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat, tepat dan mudah diakses di mana saja dan kapan saja menggunakan smartphone miliknya, sehingga dapat menghemat waktu dan biaya.

Mengadopsi suatu inovasi tidak serta merta harus sama dengan inovasi yang dibuat oleh inovator, jika daerah yang melakukan adopsi inovasi (adopter) memiliki karakteristik, sistem sosial dan kebutuhan masyarakat yang berbeda dengan daerah inovator maka adopter dapat melakukan modifikasi. Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir sebelum mengimplementasi inovasi pelayanan online tersebut, terlebih dahulu melakukan modifikasi dengan melihat sistem sosial masyarakat Kabupaten Rokan Hilir. Selain itu, juga dilakukan pengembangan oleh staff administrator database kependudukan sebagai salah satu orang yang memegang Website dengan lebih melengkapi menu pelayanan yang terdapat pada Website pelayanan tersebut, sehingga lebih sesuai dengan gaya hidup masyarakat millennial Kabupaten Rokan Hilir.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir mengambil keputusan untuk mengadopsi inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara online dari Kabupaten Siak dengan melakukan berbagai pertimbangan dari segala hal termasuk keuntungan dan kerugian. Selain itu juga melakukan persiapan yang matang dari internal dinas dengan melakukan berbagai pelatihan untuk berbagai bidang terutama bidang administrator data kependudukan dan juga bidang pelayanan agar siap dan mampu untuk dapat mengoperasikan inovasi pelayanan yang diadopsi tersebut. Selain mengadopsi, kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir juga memutuskan untuk membuat modifikasi dengan cara menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat kabupaten Rokan Hilir, serta menyesuaikan dengan visi dan misi Walikota Rokan Hilir, sehingga inovasi pelayanan tersebut dapat dengan mudah diterima oleh masyarakat Rokan Hilir.

#### **4. Tahap Implementasi**

Pada tahap ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir mengimplementasikan inovasi pelayanan yang telah di adopsi dan telah dilakukan modifikasi, inovasi pelayanan ini diimplementasikan sebagai wujud dari dinas menerima adopsi inovasi tersebut dan dengan tujuan untuk dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat. Pada tahap implementasi ini, penulis melihat dari 2 sisi informan, yaitu:

1. Melihat implementasi inovasi dari sisi internal dinas, dilihat dari:
  - a. Sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat
  - b. Kendala dalam implementasi pelayanan SIPRO
2. Melihat implementasi inovasi dari sisi masyarakat
  - a. Pengalaman masyarakat menggunakan SIPRO

#### b. Saran dan kritik masyarakat untuk SIPRO

Dalam hal ini sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir untuk memberikan informasi kepada masyarakat dan memberikan pengetahuan teknis penggunaan pelayanan melalui SIMOLEK sudah cukup banyak, namun belum maksimal. Pada pengimplementasiannya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir juga dibantu oleh Kelurahan dan Kecamatan yang ada di Kabupaten Rokan Hilir namun tetap saja masyarakat masih belum sepenuhnya menggunakan Website ini. Sosialisasi juga telah dilakukan melalui media massa yaitu Website. Sosialisasi lainnya dilakukan hanya pada saat masyarakat datang sendiri ke outlet pelayanan SIPRO untuk meminta berbagai kejelasan dan informasi penggunaan SIPRO melalui staff pelayanan. Dapat dikatakan bahwa, sosialisasi yang dilakukan sudah ada, namun outputnya belum maksimal.

Hasil wawancara dengan narasumber juga menjelaskan bahwa untuk implementasi program SIPRO yang merupakan adopsi dari inovasi pelayanan PATEN, implementasinya dapat dilihat dari dua sisi, yaitu dari sisi internal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir, dan sisi masyarakat sebagai pengguna yang merupakan kelompok sasaran dari Inovasi pelayanan online SIPRO. Dapat diketahui bahwa, implementasi dari sisi internal dinas menjelaskan bahwa sosialisasi sudah ada dilakukan, tetapi belum dilakukan secara merata dilakukan. Selain itu, inovasi pelayanan online SIPRO masih dalam tahap pengembangan dan belum bisa untuk di buat menjadi aplikasi yang tersedia di play store maupun app store, hal ini karena terkendala oleh anggaran sehingga implementasinya belum maksimal.

Penjelasan mengenai kendala lainnya menurut sisi internal dinas, yaitu masih banyak masyarakat yang berminat untuk mendapatkan pelayanan secara manual walaupun dinas sudah berupaya untuk mengurangi tatap muka agar dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat, sehingga masyarakat tidak perlu datang ke dinas, di mana saja dan kapan saja masyarakat bisa mendapatkan pelayanan melalui online sekaligus dapat menghindari kerumunan untuk mengurangi resiko tertular virus Covid-19. Selain itu, masih banyak masyarakat yang belum begitu

memahami alur penggunaan pelayanan secara online, hal ini dikarenakan sosialisasi yang masih kurang, terutama sosialisasi mengenai SOP atau alur pelayanan online.

## **5. Tahap Konfirmasi**

Pada tahap ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir mencari pembenaran atas keputusan untuk mengadopsi inovasi pelayanan tersebut. Hal ini dapat dilihat dari evaluasi yang telah dilakukan oleh dinas mengenai tepat atau tidaknya menerapkan inovasi pelayanan yang diadopsi tersebut.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir merasa bahwa memberikan pelayanan secara elektronik melalui Website SIPRO merupakan keputusan yang tepat untuk diterapkan di Kabupaten Rokan Hilir, selain itu dinas juga memutuskan untuk terus mengaktifkan Website SIPRO yang merupakan adopsi inovasi pelayanan, walaupun hingga saat ini implementasi teknologi pelayanan tersebut masih belum sampai tahap maksimal, namun staff administrator dan data pelayanan perizinan optimis untuk melakukan pengembangan dan update agar SIPRO dapat survive sehingga dapat terus eksis dan dapat dipakai selalu oleh masyarakat Rokan Hilir.

Bentuk konfirmasi dinas sebagai wujud untuk terus mengadopsi inovasi pelayanan tersebut ialah dengan memperbaharui baik dari Website SIPRO, maupun regulasi, dan peningkatan kapasitas internal dinas. Hal ini dilakukan karena dinas telah merasakan dampak terhadap berkurangnya nomor antrian sehingga menghindari kerumunan dan tetap menjaga protokol kesehatan selama pandemi Covid-19, serta mempermudah masyarakat yang ingin mengurus perizinan dan non perizinan. Melalui SIPRO dinas juga dapat meningkatkan motivasi untuk terus memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa aman dan nyaman dalam mengurus segala jenis dokumen perizinan dan non perizinan.

## **KESIMPULAN**

Penerapan Adopsi Inovasi online SIPRO pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir Cukup berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh dinas pada media sosial masih kurang,

dalam hal ini dinas juga memiliki lebih dari 1 akun media Instagram, sehingga membuat masyarakat bingung mana Instagram yang aktif, sehingga sosialisasi yang bersifat pertemuan hanya dilakukan pada saat pertama kali SIPRO diluncurkannya. selain itu masih banyak masyarakat yang lebih memilih dan percaya pelayanan secara manual dibandingkan yang online dan masyarakat belum memahami alur atau standar operasional prosedur (SOP) pelayanan online karena kurangnya penjelasan dan pemahaman pada dinas. Banyak masyarakat juga yang agak sulit belajar untuk mengakses website karna dinilai cukup rumit bagi masyarakat yang tidak mengerti. Penerapan SIPRO masih perlu peningkatan dari segi kualitas dengan mengupgrade website menjadi aplikasi.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT.Rineka Cipta
- Bungin, Burhan. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Creswell, W. J. 2010. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*, ed. ke-3. Terjemahan: Achmad Fawaid. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media
- Herdiansyah, Haris. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Salemba Humanika
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press
- Dharmanu, I. P. (2017). *Modernisasi dan Inovasi dalam Pelayanan Publik Melalui E-Government di Kota Denpasar*. *Jurnal ADHUM*, VII(2), 93. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

- Hanafiah, M. A. (2019). Pengembangan Layanan Jasa Melalui Inovasi Pada PT. Pos Indonesia Kota Pekanbaru. 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Ida Wantri Hastuti, S. S. (2018). ANALISIS INOVASI PELAYANAN PERIZINAN JEMPUT BOLA DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN SEMARANG.
- Kurniati, N. (2019). Inovasi Pelayanan Perizinan Investasi Di Kota Mataram. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 2(2), 71–81. <https://doi.org/10.36778/jesya.v2i2.72>
- 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.
- Pangestu, W. R. (2016). Inovasi Pelayanan One Stop Service ( Studi Peningkatan Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya ). *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4, 1–7.
- Pransiska, E. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif Best Practice (Praktik Terbaik) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Putra, M. T. (2016). Evaluasi Partisipasi Masyarakat dalam E-Government Pelayanan Publik di Kabupaten Boyolali. *Jurnal Publik*, 4(1).
- Putra, R. M. D. (2018). INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA DISRUPSI (STUDI TENTANG KEBERLANJUTAN INOVASI E- HEALTH DI KOTA SURABAYA). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Sari, M. A. P. (2014). Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Penanaman Modal Public Services Innovation in Regional Board of Investment and Integrated Services ( Bpmpt ) At Kubu Raya Regency. *Jurnal Borneo Administrator*, 10(2), 214–234.
- Sholahuddin. (2017). Pengaruh Karakteristik Inovasi Terhadap Niat Mengadopsi Solopos E-Paper. *Management*, (2005), 1–34. Retrieved from [http://eprints.ums.ac.id/51884/1/NASKAH\\_PUBLIKASI.pdf](http://eprints.ums.ac.id/51884/1/NASKAH_PUBLIKASI.pdf)
- Suhartoyo. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu ( PTSP ). *Administrative Law & Governance Journal*, 2(1), 143–154.
- Sumardjo. (2016). Pengertian Komunikasi Inovasi. In *Komunikasi Inovasi*.

Yuniko, F. T., & Putra, F. K. (2019). Penerapan Teknologi Informasi Web Programing Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Dalam Bidang Kebijakan Administrasi Kependudukan. JOISIE (Journal Of Information Systems And Informatics Engineering), 1(1), 13. <https://doi.org/10.35145/joisie.v1i1.387>

Zahratunnisa, R. Digitalisasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak di Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan. Jurnal Administrasi Politik dan Sosial, 3(2), 1-12.