

Digital Based Public Service Innovation In The Field Of Infrastructure And Social Licensing at The DPMPTSP Of Garut Regency

Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Pada Bidang Perizinan Infrastruktur dan Sosial di DPMPTSP Kabupaten Garut

Dhiya Fildza Miruhi¹, Dimas Anggara², Cindy Aulia³, Moh Rezky Pratama⁴, Kamal Alamsyah⁵

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pasundan, Bandung¹²³⁴⁵.

diaafildza20@gmail.com¹, anggaradimas1307@gmail.com², cindyaulia9157@gmail.com³,
rp910168@gmail.com⁴, kamal.alamsyah@unpas.ac.id⁵

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji inovasi pelayanan publik berbasis digital pada bidang perizinan infrastruktur dan sosial di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Garut. Latar belakang penelitian didasarkan pada tuntutan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas layanan publik seiring dengan perkembangan teknologi informasi. Aplikasi Sistem Jemput Perizinan Online (SIJEMPOL) menjadi objek kajian utama, yang dirancang untuk mempermudah pengajuan perizinan non-OSS secara daring, mempercepat proses, meningkatkan transparansi, dan meminimalisasi maladministrasi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta menganalisis data menggunakan teknik reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Teori Inovasi Rogers dalam Hutagalung (2018) digunakan sebagai kerangka analisis, meliputi dimensi *Relative Advantage*, *Compatibility*, *Complexity*, *Triability*, dan *Observability*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi pelayanan memberikan keuntungan relatif yang signifikan, serta menunjukkan tingkat kerumitan yang rendah berkat penggunaan antarmuka yang sederhana. Pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital di DPMPTSP Kabupaten Garut masih menghadapi berbagai hambatan, meliputi keterbatasan literasi digital masyarakat, infrastruktur jaringan internet yang belum merata, resistensi terhadap perubahan sistem, kendala teknis aplikasi, serta keterbatasan dan adaptasi. Inovasi pelayanan publik berbasis digital melalui OSS dan SIJEMPOL di DPMPTSP Kabupaten Garut terbukti meningkatkan produktivitas, kualitas layanan, *responsivitas*, *responsibilitas*, dan *akuntabilitas*, sekaligus memberikan keunggulan relatif berupa efisiensi, transparansi, serta kemudahan akses layanan, meskipun masih menghadapi tantangan literasi digital dan infrastruktur. **Kata Kunci :** *aplikasi Sijempol-OSS ; digitalisasi ; Inovasi pelayanan publik ; perizinan ; teknologi informasi.*

ABSTRACT

This study examines digital-based public service innovations in the field of infrastructure and social licensing at the Investment and Integrated Services Agency (DPMPTSP) of Garut Regency. The background of this study is based on the demand to improve the effectiveness, efficiency, and accountability of public services in line with developments in information technology. The Online Licensing Pick-up System (SIJEMPOL) application is the main object of study, which is designed to facilitate online non-OSS licensing applications, speed up the process, increase transparency, and minimize maladministration. This study uses a descriptive method with a qualitative approach through observation, interviews, and documentation, as well as analyzing data using reduction, presentation, and conclusion drawing techniques. Rogers' Innovation Theory in Hutagalung (2018) is used as the analytical framework, covering the dimensions of Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Trialability, and Observability. The results show that the implementation of service digitalization provides significant relative advantages and demonstrates a low level of complexity thanks to the use of a simple interface. The implementation of digital-based public services at the Garut Regency DPMPTSP still faces various obstacles, including limited digital literacy among the community, uneven internet network infrastructure, resistance to system

changes, technical application constraints, and limitations and adaptation. Digital-based public service innovation through OSS and SIJEMPOL at DPMPTSP Garut Regency has been proven to increase productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability, while providing relative advantages in terms of efficiency, transparency, and ease of access to services, despite still facing challenges in digital literacy and infrastructure.

Keywords: *Sijempol-OSS application; digitalization; public service innovation; licensing; information technology.*

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong terjadinya transformasi yang signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah dituntut untuk menghadirkan layanan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel melalui pemanfaatan digitalisasi sebagai bagian dari reformasi birokrasi. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara layanan berkewajiban memberikan pelayanan yang mudah diakses dan berkualitas. Dalam konteks tersebut, digitalisasi pelayanan publik menjadi instrumen strategis untuk mengatasi permasalahan birokrasi seperti prosedur yang berbelit, keterbatasan informasi, serta potensi maladministrasi. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Garut merupakan salah satu instansi yang menerapkan inovasi pelayanan publik berbasis digital melalui Sistem Jemput Perizinan Online (SIJEMPOL). Aplikasi ini dikembangkan untuk memfasilitasi pengajuan perizinan non-OSS secara daring, khususnya pada bidang perizinan infrastruktur dan sosial. Kehadiran layanan ini diharapkan dapat mempercepat proses pengurusan izin, meningkatkan kepastian pelayanan, serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan pemerintah. Namun demikian, implementasi inovasi pelayanan berbasis digital tidak terlepas dari tantangan. Fakta di lapangan menunjukkan masih terdapat hambatan seperti keterbatasan literasi digital masyarakat, kesiapan sumber daya manusia internal, kendala teknis aplikasi, hingga infrastruktur jaringan yang belum merata. Selain itu, perubahan sistem kerja dari manual ke digital membutuhkan proses adaptasi yang tidak selalu berjalan secara seketika di lingkungan birokrasi maupun masyarakat pengguna layanan. Untuk menganalisis inovasi pelayanan ini, penelitian menggunakan teori Difusi Inovasi Rogers (dalam Hutagalung, 2018), yang meninjau inovasi berdasarkan lima atribut, yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*. Pendekatan ini digunakan untuk melihat sejauh mana manfaat, kemudahan, kesesuaian, serta tingkat penerimaan masyarakat dan pegawai terhadap inovasi digital yang diterapkan pada bidang perizinan infrastruktur dan sosial. Dengan demikian, penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran empiris mengenai pelaksanaan inovasi pelayanan publik berbasis digital di DPMPTSP Kabupaten Garut, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi, serta menawarkan rekomendasi dalam pengembangan layanan digital yang lebih efektif, adaptif, dan berkelanjutan.

Pencapaian penerapan pelayanan publik berbasis digital pada Bidang Perizinan Infrastruktur dan Sosial di DPMPTSP Kabupaten Garut tidak hanya dapat dilihat dari aspek teknis, tetapi juga mencerminkan transformasi paradigma dalam birokrasi pelayanan. Sistem digital memungkinkan masyarakat memperoleh layanan yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses, sehingga menciptakan bentuk akuntabilitas baru dalam penyelenggaraan pemerintahan. Keberadaan fitur pemantauan status pengajuan izin secara *real-time* serta ketersediaan dokumen dalam format digital memperlihatkan capaian nyata dalam hal keterbukaan informasi dan efisiensi birokrasi. Namun, di sisi lain, pencapaian tersebut belum sepenuhnya dapat dikatakan optimal karena masih terdapat hambatan mendasar. Infrastruktur jaringan yang belum merata mengakibatkan akses layanan tidak selalu stabil, sementara sebagian pegawai maupun masyarakat belum memiliki kapasitas memadai untuk beradaptasi dengan sistem digital. Hal ini menunjukkan bahwa pencapaian inovasi pelayanan publik bukan hanya ditentukan oleh hadirnya teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia,

budaya kerja birokrasi, serta literasi digital masyarakat. Dengan demikian, pencapaian yang telah diperoleh masih bersifat parsial. Di satu sisi, inovasi ini menghadirkan manfaat nyata berupa peningkatan efisiensi dan transparansi pelayanan, namun di sisi lain masih terdapat berbagai kesenjangan yang perlu diatasi agar penerapannya dapat berlangsung secara berkelanjutan dan inklusif.

2. Metode

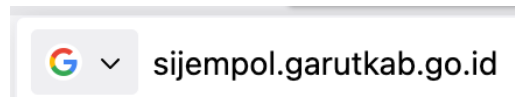
Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Garut, Kawasan Simpang Lima, Jl. Pembangunan No.2, Sukagalih, Kec. Tarogong Kidul, Kabupaten Garut, Jawa Barat 44151. Lokasi tersebut dipilih karena merupakan instansi yang menyelenggarakan pelayanan perizinan publik, termasuk penerapan pelayanan perizinan berbasis digital melalui aplikasi Sistem Jemput Perizinan Online (SIJEMPOL) pada bidang perizinan infrastruktur dan sosial. Penelitian ini dilakukan selama bulan Juli 2025. Data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung terhadap alur pelayanan digital dan aktivitas pelayanan tatap muka, serta wawancara mendalam dengan pegawai bidang perizinan infrastruktur dan sosial dan beberapa masyarakat sebagai pengguna layanan. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui dokumen resmi instansi, pedoman operasional pelayanan, laporan kinerja, struktur organisasi, serta literatur ilmiah yang relevan dengan inovasi pelayanan publik dan digitalisasi administrasi pemerintahan.

Metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini digunakan untuk menggambarkan dan menganalisis proses penerapan inovasi pelayanan publik berbasis digital secara mendalam. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu memilih informan yang dianggap mengetahui dan terlibat langsung dalam pelaksanaan pelayanan digital, sehingga informasi yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi secara objektif.

Analisis data dilakukan menggunakan model analisis Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan memilah dan menyederhanakan data yang relevan. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif yang sistematis sehingga pola hubungan antar temuan dapat terlihat. Penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap dan terus diverifikasi melalui triangulasi sumber, yaitu membandingkan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi agar keakuratan serta keabsahan data dapat terjamin.

3. Hasil Pelaksanaan

Pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui Sistem Jemput Perizinan Online (SIJEMPOL) di Bidang Perizinan Infrastruktur dan Sosial DPMPTSP Kabupaten Garut menunjukkan perkembangan yang cukup signifikan dalam upaya mewujudkan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan transparan. Implementasi layanan digital ini menghasilkan percepatan dalam proses pengurusan izin karena masyarakat tidak lagi harus mendatangi kantor secara langsung, melainkan dapat mengajukan permohonan dan mengunggah dokumen secara daring. Kondisi tersebut berdampak pada berkurangnya antrian fisik serta mempermudah proses verifikasi berkas oleh petugas. Selain itu, fitur pelacakan dokumen secara real-time juga memperkuat akuntabilitas pelayanan karena masyarakat dapat mengetahui tahapan pengurusan izin dengan jelas, sehingga meminimalisir terjadinya maladministrasi. Untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas, berikut ditampilkan tampilan aplikasi SIJEMPOL yang digunakan oleh masyarakat dalam proses pengajuan perizinan secara daring.



Gambar 1. Tampilan Pencarian Aplikasi SIJEMPOL



Gambar 2. Tampilan Aplikasi SIJEMPOL

Dalam aspek internal, penerapan inovasi pelayanan publik melalui SIJEMPOL telah mendorong terjadinya perubahan budaya kerja birokrasi secara bertahap menuju pola yang lebih modern, adaptif, dan responsif terhadap tuntutan digitalisasi. Pegawai mulai menunjukkan peningkatan kemampuan dalam memanfaatkan perangkat dan sistem digital, baik dalam hal pengelolaan berkas, verifikasi data, maupun komunikasi layanan dengan masyarakat. Meskipun demikian, peningkatan ini tidak terjadi secara seragam. Sebagian pegawai masih memerlukan pendampingan intensif dan pelatihan lanjutan untuk dapat menguasai seluruh fitur aplikasi serta memahami prosedur digital yang menggantikan mekanisme manual sebelumnya. Proses transformasi ini tidak hanya terbatas pada penguasaan aspek teknis, tetapi juga menuntut perubahan mindset pegawai untuk berpindah dari praktik administrasi tradisional menuju pola kerja berbasis teknologi yang menekankan kecepatan, akurasi, dan transparansi.

Namun, proses adaptasi tidak berjalan sepenuhnya tanpa hambatan. Keterbatasan kompetensi digital masih ditemukan, baik pada pegawai maupun masyarakat pengguna layanan. Sebagian masyarakat mengalami kesulitan dalam memahami alur penggunaan aplikasi, seperti tahapan pengunggahan dokumen, format berkas, maupun cara memantau status pengajuan izin secara mandiri. Rendahnya literasi digital di beberapa kelompok usia dan wilayah turut memperlambat efektivitas implementasi SIJEMPOL. Selain itu, kondisi infrastruktur jaringan yang belum merata di Kabupaten Garut menyebabkan akses terhadap layanan digital tidak selalu stabil, terutama di wilayah perdesaan atau daerah dengan sinyal internet yang lemah. Hambatan ini berimplikasi pada lambatnya respons sistem, kegagalan unggah dokumen, serta ketergantungan masyarakat pada bantuan langsung dari petugas. Dengan demikian, meskipun inovasi digital telah membuka ruang perubahan yang signifikan, keberhasilan penerapannya tetap sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, dukungan infrastruktur teknologi, dan peningkatan literasi digital masyarakat secara berkelanjutan. Sebagai upaya meningkatkan pemahaman, kegiatan pelatihan dan sosialisasi terus dilakukan secara bertahap.



Gambar 3. Pelaksanaan Kegiatan Pelatihan

Dari sisi teknis, implementasi aplikasi SIJEMPOL secara umum telah menunjukkan performa yang cukup stabil dan mampu mendukung proses pelayanan perizinan secara digital. Antarmuka yang sederhana dan alur penggunaan yang relatif mudah dipahami menjadi nilai tambah bagi masyarakat dalam memanfaatkan layanan ini. Namun demikian, masih terdapat sejumlah kendala teknis yang muncul secara berkala dan memengaruhi kelancaran pelayanan. Beberapa di antaranya meliputi gangguan server ketika volume permohonan meningkat, kesulitan dalam proses unggah dokumen akibat batas ukuran file atau format yang tidak kompatibel, serta hambatan yang bersumber dari keterbatasan perangkat masyarakat seperti smartphone dengan kapasitas penyimpanan rendah atau sistem operasi yang tidak mendukung pembaruan terbaru dari aplikasi. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian pengajuan izin tidak dapat langsung diproses secara digital dan memerlukan penanganan semi-manual sebagai solusi sementara untuk memastikan layanan tetap berjalan.

Kendala teknis ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan tidak hanya bergantung pada adanya aplikasi, tetapi juga pada kesiapan ekosistem pendukung seperti perangkat masyarakat, kualitas jaringan internet, dan kemampuan teknis pengguna dalam mengikuti prosedur digital. Walaupun demikian, kehadiran SIJEMPOL tetap memberikan dampak positif yang signifikan terhadap penyelenggaraan layanan publik. Transparansi meningkat melalui fitur pelacakan status permohonan secara *real-time*, efisiensi tercipta melalui percepatan alur verifikasi dokumen, dan aksesibilitas layanan menjadi lebih luas karena masyarakat dapat mengajukan perizinan tanpa batas ruang dan waktu.

Secara keseluruhan, hasil pelaksanaan menunjukkan bahwa digitalisasi telah membawa perubahan penting dalam tata kelola pelayanan perizinan, meskipun pencapaiannya masih bersifat parsial. Hal ini disebabkan oleh belum meratanya kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan digital, keterbatasan literasi teknologi, serta infrastruktur jaringan yang tidak sama kualitasnya di setiap wilayah Kabupaten Garut. Selain itu, kesiapan sumber daya manusia internal juga masih memerlukan peningkatan agar dapat menyesuaikan diri secara optimal terhadap perubahan sistem kerja berbasis digital. Dengan mempertimbangkan berbagai aspek tersebut, implementasi SIJEMPOL dapat dinilai sebagai inovasi yang progresif dan memberikan fondasi kuat bagi transformasi pelayanan ke arah yang lebih modern. Namun demikian, pengembangan lebih lanjut tetap diperlukan, baik melalui peningkatan kapasitas SDM, perbaikan infrastruktur teknologi, maupun intensifikasi sosialisasi kepada masyarakat agar digitalisasi pelayanan dapat diterapkan secara lebih optimal, inklusif, dan berkelanjutan.

4. Penutup

Berdasarkan hasil pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui Sistem Jemput Perizinan Online (SIJEMPOL) di Bidang Perizinan Infrastruktur dan Sosial DPMPTSP Kabupaten Garut, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi telah memberikan perubahan yang signifikan terhadap kualitas pelayanan perizinan. Kehadiran SIJEMPOL terbukti mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi proses pengajuan izin melalui penyederhanaan alur pelayanan, pengurangan antrian fisik, serta kemudahan akses informasi secara *real-time*. Inovasi ini juga mendorong transformasi budaya kerja birokrasi menuju sistem yang lebih modern dan responsif, meskipun proses adaptasi SDM masih berlangsung dan memerlukan penguatan kompetensi digital secara berkelanjutan.

Namun, implementasi SIJEMPOL masih dihadapkan pada berbagai kendala, terutama yang terkait dengan literasi digital masyarakat, kesiapan sumber daya manusia, serta keterbatasan infrastruktur jaringan di beberapa wilayah. Gangguan teknis seperti kesalahan unggah dokumen dan ketidakstabilan server turut memengaruhi kelancaran pelayanan sehingga dalam beberapa kasus masih diperlukan proses semi-manual. Meskipun demikian, upaya sosialisasi dan pelatihan yang dilaksanakan menunjukkan komitmen pemerintah untuk meningkatkan kapasitas pengguna dan memperluas pemahaman terkait layanan digital. Secara

keseluruhan, SIJEMPOL dapat dinilai sebagai inovasi yang progresif dan memberikan dasar penting bagi pengembangan pelayanan perizinan berbasis teknologi. Agar penerapan digitalisasi dapat berjalan optimal, inklusif, dan berkelanjutan, diperlukan penguatan SDM, peningkatan infrastruktur teknologi, serta intensifikasi edukasi kepada masyarakat. Dengan upaya perbaikan berkelanjutan, inovasi ini berpotensi menjadi model pelayanan publik yang lebih adaptif dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat di era digital.

Daftar Pustaka

- Alamsyah, H. K., Ariesmansyah, A., Ap, S., Ap, M., Arifin, R. K., Ip, S., & Ap, M. (2025). *Administrasi publik era digitalisasi*. Mega Press Nusantara.
- Ariesmansyah, A., Indrianie, M., Arifin, R. K., & Lastari, R. (2024). *Dinamika digital governance: Antara teori dan praktek di era 4.0*. PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- Ali, F. (2011). *Teori dan konsep administrasi: Dari pemikiran paradigmatis menuju redefinisi*. Raja Grafindo Persada.
- Anggara, S. (2012). *Ilmu administrasi negara*. CV Pustaka Setia.
- Dwiyanto, A. (2005). *Reformasi tata pemerintahan*. Gava Media.
- Gaspersz. (2008). *Manajemen pelayanan publik*. PT Raja Grafindo Persada.
- Keban, Y. T. (2008). Enam dimensi strategi administrasi publik: Konsep, teori dan isu. Dalam Y. T. Keban, *Enam dimensi strategis administrasi publik: Konsep, teori dan isu* (hlm. 4). Gava Media.
- Muluk, M. R. K. (2008). *Knowledge management: Kunci sukses inovasi pemerintah daerah*. Banyumedia Publishing.
- Pasolong, H. (2010). *Teori administrasi publik*. Alfabeta.
- Nurcholis, H. (2005). *Teori dan praktek pemerintahan dan otonomi daerah*. Grasindo.
- Rahman, M. (2017). *Ilmu administrasi*. CV Sah Media.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Sellang, K. (2016). *Administrasi dan pelayanan publik: Antara teori dan aplikasinya*. Penerbit Ombak.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta.
- Maria. (2014). Inovasi pelayanan publik di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMT) Kabupaten Raya. *Jurnal Borneo Administrator*, 10(2), 214–233.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(Fall), 41–50.
- Pertiwi, S. D., Handoko, R., & Ilman, G. M. (2025). Inovasi pelayanan publik melalui program digital data koperasi dan usaha mikro (Ditakopum) di Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Sidoarjo. *Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 5(03), 75–81.
- Safitri, A. D., & Widowati, N. (2024). Inovasi pelayanan publik “Mencari Kekasihku” di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(2), 109–122.
- Zinsky, W. P., Rusli, B., & Bakti, H. (2024). Inovasi pelayanan publik Pemerintah Kota Bekasi dalam bentuk kebijakan Mal Pelayanan Publik. *Perspektif*, 13(2), 515–522.

Regulations / Legal Documents

- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Perbaikan Iklim Investasi.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu.

Peraturan Bupati Garut Nomor 221 Tahun 2023 tentang Tugas dan Fungsi DPMPTSP.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian.

Peraturan Bupati Garut Nomor 9 Tahun 2018 tentang Penetapan Sistem SJEMPOL (Sistem Informasi Jaringan Elektronik Melalui Perizinan Online).