

ABSTRAK

Pelayanan terpadu satu pintu khususnya di bidang perizinan seperti izin mendirikan sekolah dasar ijin praktik apoteker dan masih banyak yang lainnya adalah salah satu kebutuhan yang peting diperlukan oleh publik khususnya yang membutuhkan, oleh karenanya publik wajib menuntut terhadap pemerintahan guna mendapatkan pelayanan yang prima. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung meluncurkan sebuah inovasi pelayanan publik melalui aplikasi sistem layanan informasi perizinan terpadu (SAMIRINDU) yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan perizinan, sehingga akan terciptanya suatu pelayanan yang prima, efektif dan efisien.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menjelaskan secara terperinci terkait dengan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi sistem layanan informasi perizinan terpadu (SAMIRINDU), dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, menggunakan Teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Tolak ukur guna mengetahui sejauh mana inovasi pelayanan publik melalui aplikasi sistem layanan informasi perizinan terpadu (SAMIRINDU) peneliti mengacu pada teori yang dikemukakan oleh rogers dalam bukunya Diffusion of innovation jilid ke-5 dengan dimensi: Relative Advantage, Compability, Complexity, Triability, Observability.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi sistem layanan informasi perizinan terpadu (SAMIRINDU) sudah cukup berjalan dengan baik namun belum maksimal. Hambatan dari inovasi tersebut mengenai Sebagian warga yang belum siap untuk melakukan secara online karena terkesan cukup rumit kemudian hambatan selanjutya terkait server yang seringkali mengalami down diakibatkan jaringan yang tidak stabil, dampaknya mempengaruhi pelayanan yang dilakukan oleh publik.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan, Aplikasi Sistem Layanan Informasi Perizinan Terpadu

ABSTRACT

One-stop integrated services, especially in the field of licensing, such as permits to build elementary schools, permits to practice pharmacists and many others, is one of the most important needs required by the public, especially those who need it, therefore the public is obliged to sue the government to get excellent service. The Bandung Regency One-Stop Investment and Services Service launched a public service innovation through the application of an integrated licensing information service system (SAMIRINDU) which aims to improve licensing services, so that an excellent, effective and efficient service will be created.

*This study aims to explain in detail related to public service innovation through the application of an integrated licensing information service system (SAMIRINDU), using a descriptive qualitative approach, using data collection techniques in the form of interviews, observation and documentation. The benchmark to find out the extent of public service innovation through the application of an integrated licensing information service system (SAMIRINDU) researchers refer to the theory put forward by Rogers in his book *Diffusion of innovation* volume 5 with dimensions: Relative Advantage, Compability, Complexity, Triability, Observability.*

The results of this study concluded that the application of public service innovation through the application of an integrated licensing information service system (SAMIRINDU) has been going quite well but has not been maximized. The obstacles to this innovation concern some residents who are not ready to do it online because it seems quite complicated, then the next obstacle is related to servers that often experience downtime due to an unstable network, the impact on services provided by the public.

Keywords: Service Innovation, Integrated Licensing Information Service System Application

RINGKESAN

Palayanan terpadu one-stop, hususna dina widang perizinan, saperti ijin ngawangun sakola dasar, ijin praktek apoteker jeung réa-réa deui, mangrupa salah sahiji kabutuhan anu kacida penting anu dibutuhkeun ku masarakat hususna anu merlukeun, ku kituna masarakat. wajib gugat pamaréntah pikeun meunangkeun layanan unggulan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bandung ngaluncurkeun inovasi palayanan publik ngaliwatan aplikasi Sistem Pelayanan Informasi Perizinan Terpadu (SAMIRINDU) anu tujuanana pikeun ngaronjatkeun palayanan Perizinan, sangkan tercipta palayanan anu unggul, éféktif jeung éfisién.

Ieu panalungtikan miboga tujuan pikeun ngajéntrékeun sacara jéntré patalina jeung inovasi palayanan publik ngaliwatan aplikasi Sistem Informasi Perizinan Terpadu (SAMIRINDU), ngagunakeun pamarekan kualitatif déskriptif, ngagunakeun téhnik ngumpulkeun data dina wangun wawancara, observasi jeung dokuméntasi. Tolok ukur pikeun mikanyaho sajumlahna inovasi palayanan publik ngaliwatan aplikasi sistem palayanan informasi perizinan terpadu (SAMIRINDU) panalungtik ngarujuk kana téori anu ditepikeun ku Rogers dina bukuna Diffusion of innovation volume 5 kalayan dimensi: Relative Advantage, Compability, Complexity. , Triability, Observability.

Hasil tina ieu panalungtikan nyindekkeun yén penerapan inovasi palayanan publik ngaliwatan penerapan Sistem Pelayanan Informasi Perizinan Terintegrasi (SAMIRINDU) geus lumangsung cukup alus tapi tacan maksimal. Halangan inovasi ieu aya patalina jeung sababaraha warga anu can siap ngalakukeun online sabab sigana rada pajeulit, mangka halangan salajengna patali jeung server anu mindeng ngalaman downtime alatan jaringan teu stabil, dampak kana layanan disadiakeun ku masarakat.

Kata Kunci: Inovasi Jasa, Aplikasi sistem jasa Embaran Lisensi Terpadu