

Inovasi Pelayanan Izin Usaha berbasis Aplikasi *E-Lebbami* di Kota Makassar

Vol 7 Issue 1
(April, 2023)

Suharni^{1*}, Rudi Hardi², Nur Khaerah³

¹²³ Program Studi Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas
Muhamamdiyah Makassar

Email: adyndapraja@gmail.com¹, rudihardi@unismuh.ac.id²,
nurkhaerah@unismuh.ac.id^{3*}

ARTICLE INFO

Article history:

Received: xxx

Revised version received: xxx

Accepted: xxx

Available online: xxx

Keywords:

Innovation; Service; e-Lebbami;

How to Cite:

APA Style 7th

ABSTRACT

This article discusses the e-lebbami application-based business license service innovation implemented at DPM-PTSP Makassar City with a descriptive qualitative research type. Informant retrieval techniques use purposive sampling with a total of 6 (six) people with data collection used through observation, interviews and documentation, then analyzed using the data reduction stage, data presentation and drawing conclusions. The results of this study indicate that the e-Lebbami application-based business license service provides convenience for the community in online services to manage business permits, investing and building permits that have referred to existing values and norms by improving the previous system. The difficulty of the e-Lebbami application often occurs in terms of uploading documents. the ability to be tested is proven that the implementation is easier because it can save people time in processing permits and no longer need to come to the office. As well as the ability to be observed in the field or the results that can be felt by the community, it can be seen clearly by the community as service users using the e-Lebbami application in processing permits at DPM-PTSP Makassar City. The factors that influence its success are legal certainty, competent resources and compliance with the objectives of the Makassar City DPM-PTSP with the tagline Tancap Gaz (No Brokerage for Managing Permits).



Available online at <https://studentjournal.umpo.ac.id/index.php/IJGCS>
Copyright (c) 2023 by IJGCS

1. Pendahuluan

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan professional (Irsan, 2012).

United Nations Departement of Economic And Social Affairs memberikan analisis tentang inovasi sebagai bagian dari revitalisasi administrasi publik, adanya inovasi dan eksperimen di pemerintah pusat dan daerah khususnya di bidang pelayanan dan pada saat ini berlangsung di berbagai penjuru dunia sebagai bagian dari upaya pemerintah untuk merevitalisasi administrasi publik. Pertukaran dan berbagi pengalaman inovatif ini dapat menciptakan “pengetahuan baru” yang dapat diakses oleh negara-negara di seluruh dunia (Sururi, 2017).

Inovasi pelayanan berbasis teknologi salah satu alat yang digunakan untuk mewujudkan pelayanan yang akuntabel dan transparan sebagai pilar dasar paradigma *Good Governance*. Komponen utama untuk mensukseskan akuntabilitas publik adalah adanya sistem transparansi informasi. Transparansi informasi ini merupakan modal dasar yang dapat dimanfaatkan untuk menilai kinerja pelayanan sektor publik dan untuk mengevaluasi pertanggungjawaban pelaksana sektor publik atas segala keputusan dan tindakannya. Paradigma penyelenggaraan pemerintahan kini telah bergeser dari *government* menuju *governance*. Kepemerintahan yang baik (*good governant*)

diperlukan agar paradigma baru tersebut dapat berjalan dengan baik untuk mencapai tujuannya, yakni kesejahteraan dan keadilan (Maryam, 2016).

Kaitannya dalam perwujudan pelayanan publik yang *good governance*, pemerintah dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar tidak tertinggal. Hage dan Powers (Atthahara, 2018) menyebutkan salah satu ciri yang menonjol di era kemajuan teknologi komunikasi dan informasi ini adalah digunakannya teknologi komputer. *E-government* merupakan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah agar tercipta komunikasi antara pemerintah, masyarakat, dunia bisnis dan pihak-pihak lain yang berkepentingan untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Pada tahun 2003, pemerintah mengeluarkan Inpres No. 3 tahun 2003 sebagai upaya lanjutan untuk mendukung penerapan *e-government* dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan informasi dan menciptakan *good governance*. Secara ringkas tujuan *egovernmenta* dalah untuk membentuk jaringan komunikasi diantara masyarakat, swasta, dan pemerintah lainnya yang dapat memperlancar interaksi, transaksi, dan layanan (Angguna, 2015).

E-government sebagai konsep pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dapat dibagi dalam beberapa tingkatan yaitu pertama, persiapan; kedua, pematangan; ketiga, pemantapan; dan keempat, pemanfaatan Pengaplikasian sistem *e-government* diharapkan mampu untuk men-*upgrade* sistem pemerintahan berjalan menuju kearah yang semakin efisien, efektif, transparan dan akuntabilitas. Sedangkan pengertian *e-government* menurut Kementrian Kominfo yaitu sabagai aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha dan lembaga-lembaga lainnya secara *online* (Prihanto, 2012).

E-government diperuntukkan kedalam: (a) pemerintah yang menggunakan teknologi, khususnya aplikasi internet berbasis web untuk meningkatkan akses dan delivery/layanan pemerintah kepada masyarakat kepada masyarakat, partner bisnis, pegawai, dan pemerintah lainnya; (b) suatu proses reformasi di dalam cara pemerintah bekerja, berbagai informasi dan memberikan layanan kepada internal dan eksternal klien bagi keuntungan baik pemerintah, masyarakat maupun pelaku bisnis; dan (c) pemanfaatan teknologi informasi seperti *wide area network* (WAN), internet, *world wide web*, komputer oleh instansi pemerintah untuk menjangkau masyarakat, bisnis dan cabang-cabang pemerintah lainnya untuk memperbaiki layanan kepada masyarakat, memperbaiki layanan kepada dunia bisnis dan industri, memberdayakan masyarakat melalui akses kepada pengetahuan dan informasi, dan membuat pemerintah bekerja lebih efisien dan efektif (Habibullah, 2010).

Eksistensi birokrasi sebagai instrumen pemerintahan diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Aparatur sebagai abdi masyarakat harus mampu dan mau merespon perkembangan kebutuhan masyarakat. Dalam UU Nomor 23 tahun 2014 menunjukkan luasnya peranan Pemerintah Daerah dalam bidang pelayanan publik, sebagai bentuk perwujudan penerapan prinsip otonomi daerah yang luas. Berlandaskan Undang-Undang tersebut perhatian birokrasi publik pada masa otonomi daerah yang nyata, luas dan bertanggungjawab terhadap pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

Peraturan Walikota Makassar Nomor 27 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu yang memuat tentang tata cara pemberian izin melalui satu pintu pelayanan, berawal dan berakhir pada unit pelayanan administrasi perizinan. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar sebagai instansi yang memberikan jasa pelayanan publik di sektor perizinan sangat menyadari adanya kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan pentingnya iklim perizinan yang lebih kondusif.

Penetapan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal sebagai bentuk komitmen pemerintah Makassar dalam meningkatkan sistem pelayanan perizinan bagi masyarakat di Kota Makassar. Selama ini mata rantai pengurusan yang panjang sehingga memerlukan waktu dan biaya yang banyak. Dengan diberlakukannya Sistem Perizinan Terpadu di Badan Perzinaan

Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar sejak 2 Mei 2014 yang melayani 14 (empat belas) jenis layanan akan semakin mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya pengurusan perizinan, rantai perizinan semakin pendek sehingga pelayanan akan semakin efisien dan efektif.

Inovasi kembali dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar demi mempermudah pelayanan ke masyarakat. Aplikasi Layanan Usaha, investasi, serta mendirikan bangunan secara elektronik atau (*e-Lebbami*) dihadirkan untuk semakin mempermudah pelayanan masyarakat di DPM-PTSP. Penerapan aplikasi tersebut dalam rangka mempermudah dan mempercepat layanan perizinan. Hal tersebut merupakan tujuan DPM-PTSP Kota Makassar dengan tagline Tancap Gaz (Tanpa Calo Perantara Mengurus Surat Izin). Kepala DPM-PTSP Kota Makassar, Firman Pagarra mengatakan DPM-PTSP Kota Makassar sekarang memiliki suatu tagline namanya, Tancap Gaz, dan melalui aplikasi *e-Lebbami*, masyarakat cukup di rumah sudah dapat mengurus perizinan tanpa datang ke DPM-PTSP, cukup berkasnya saja diupload melalui aplikasi *e-Lebbami*. (Anki, 2019).

Inovasi merupakan semua hal yang baru yang berbeda dari yang telah ada sebelumnya baik berupa pengetahuan baru, cara baru, objek baru, teknologi baru maupun penemuan baru. Suatu inovasi harus memiliki manfaat karena inovasi tidak akan berarti apa-apa apabila tidak diikuti dengan nilai kemanfaatan dari kehadirannya.

Menurut Rogers (Noor, 2013) mendefinisikan beberapa karakteristik inovasi, antara lain :

- a) Keunggulan relatif (*relative advantage*), yaitu derajat dimana suatu inovasi dianggap lebih baik/unggul dari yang pernah ada sebelumnya.
- b) Kompatibilitas (*compatibility*), yaitu inovasi sebaiknya mempunyai sifat kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.
- c) Kerumitan (*complexity*), yaitu derajat dimana inovasi dianggap sebagai suatu yang sulit untuk dipahami dan digunakan. Kemampuan diuji cobakan (*trialability*), yaitu derajat dimana suatu inovasi dapat diuji-coba batas tertentu.
- d) Kemampuan diamati (*observability*) yaitu derajat dimana hasil suatu inovasi dapat terlihat oleh orang lain.

Penerapan aplikasi *e-Lebbami* di DPM-PTSP Kota Makassar akan diintegrasikan dengan sistem *Online Single Submission* (OSS) atau pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik di pemerintah pusat, dengan begitu, database pelayanan pengurusan izin semakin maksimal, sebab kedepannya pemerintah mengharapkan semua perizinan itu terdapat dalam database, saat ini pemerintah pusat sudah menerapkan sistem *online* yang bernama *Online Single Submission* (OSS), aturan pendukung OSS berupa norma, standar, prosedur, dan kriteria (NSPK) belum turun sehingga integrasinya masih membutuhkan koordinasi lebih lanjut, sehingga pemerintah akan maksimalkan dengan aplikasi *E-Lebbami* agar kedepannya dapat bersinergi dengan sistem OSS pemerintah pusat. (Arsyad, 2019).

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan, bahwa pelayanan perizinan masih banyak mengalami hambatan-hambatan karena masih belum dapat memuaskan masyarakat, hal ini disebabkan karena kualitas kinerja aparat pelayanan perizinan belum optimal, kurang sederhananya prosedur pelayanan, lamanya proses pengurusan izin, dan biaya yang dianggap masyarakat masih mahal serta ditambah lagi pejabat yang berwenang menandatangani berkas kadang-kadang tidak berada ditempat ketika mengurus perizinan, sikap yang dimiliki oleh aparat yang mementingkan prosedur (aturan) daripada substansi pelayanan, sehingga aparat birokrasi garis depan belum nampak ke arah profesionalisme. Selain hal tersebut masih ditemukan adanya praktek percaloan dan gratifikasi dalam proses pelayanan perizinan di Kota Makassar.

Urgensinya, bahwa akan menjadi penting untuk diteliti hal yang terkait dengan pelayanan publik kepada masyarakat karena menyangkut akan hak mereka, apalagi tuntutan perkembangan sosial yang semakin rumit dan mendesak, maka penelitian ini akan menganalisis bagaimana Model

inovasi pelayanan perizinan di Kota Makassar. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui inovasi pelayanan izin usaha berbasis aplikasi *e-Lebbami* di Kota Makassar.

2. Metode

Penelitian ini dilaksanakan di DPM-PTSP Kota Makassar, sedangkan waktu penelitian ini di laksanakan selama 2 (dua) bulan. Jenis penelitian ini adalah kualitatif adalah bersifat deskriptif dengan pengambilan informan sebanyak 7 (Tujuh) orang yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* bahwa informan memiliki pengetahuan dan informasi mengenai permasalahan yang diteliti. Data yang dikumpulkan dengan menggunakan instrument berupa; Observasi dan Dokumentasi serta dikembangkan Wawancara terhadap informan.

Teknik analisis data menurut (Sugiyono, 2016), penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data *reduction*, data *display*, dan *conclusion drawing/verification*, setelah peneliti melakukan pengumpulan data, maka peneliti melakukan *anticipatory* sebelum melakukan reduksi data, setelah data direduksi maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data dengan penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Setelah itu adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti yang valid dan konsisten mengenai Inovasi Pelayanan Izin Usaha Berbasis Aplikasi *e-Lebbami* di Kota Makassar.

3. Hasil dan Pembahasan

Keunggulan relatif (relative advantage)

Keunggulan sebuah inovasi yang baru tentunya akan memberikan hasil kerja yang maksimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat selaku pengguna. Tentunya dalam membuat suatu inovasi tidak bisa di pisahkan oleh dengan kebutuhan masyarakat itu sendiri seringkali dalam sebuah inovasi hanya lebih mengutamakan sebuah keuntungan yang ingin dicapai dengan melalui inovasi yang diciptakan oleh sektor swasta maupun sektor industri.

Dalam hal ini pemerintah Kota Makassar selaku pembuat kebijakan atau program tentunya harus mengetahui apa yang menjadi kebutuhan warganya ataupun kekurangan-kekurangan dalam program ataupun inovasi yang ada sebelumnya. Tentunya pemerintah dalam di tuntutan untuk selalu berkreaitivitas dalam menciptakan suatu inovasi dalam berbagai bentuk terutama inovasi pelayanan publik sehingga inovasi yang di hasilkan nanti dapat memberikan keuntungan ataupun keunggulan bagi masyarakat itu sendiri selaku pengguna apakah dari segi biaya terjangkau, cepat prosedur pelayanannya, ataupun mudah di akses ataupun yang lain-lain.

Dengan melalui aplikasi *e-Lebbami* yang di buat oleh pemerintah Kota Makassar tentunya diharapkan dapat memberikan harapan kepada masyarakat dalam perbaikan pelayanan izin usaha di Kota Makassar. secara program tentunya memiliki keunggulan tersendiri yang dimana merupakan bagian dari pencapaian tujuan dari aplikasi *e-labbami*. Dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Depan Perizinan DPM-PTSP Kota Makassar, mengatakan bahwa:

“Keunggulan dari aplikasi e-Lebbami ini ada 3 layanan yaitu ada layanan Berusaha, Berinvestasi, dan Mendirikan Bangunan Elektronik (e-Lebbami). Penerapan aplikasi tersebut dalam rangka mempermudah dan mempercepat layanan perizinan. Hal tersebut merupakan tujuan DPM-PTSP Kota Makassar dengan tagline Tancap Gaz (Tanpa Calo Perantara Mengurus Surat Izin)” (Hasil wawancara dengan AA pada tanggal 22 Oktober 2020).

Sebuah inovasi yang dibuat oleh organisasi sektor publik tentunya harus memperhatikan dari segi ekonomi maupun dari segi mekanisme atau prosedur pelayanannya sehingga dapat memudahkan dalam mengakses *e-Lebbami* ini dan secara biaya terjangkau. Pernyataaan yang disampaikan oleh salah satu masyarakat dalam hal keunggulan aplikasi *e-Lebbami* ini di dukung oleh salah satu masyarakat pengguna aplikasi *e-lebbami* yang menyatakan bahwa:

“aplikasi ini sangat bagus karena zaman sekarang bisa dikatakan setiap masyarakat sudah memiliki smartphone masing-masing sehingga sangat mudah mengakses aplikasi e-Lebbami untuk mengurus keperluannya di DPM-PTSP Kota Makassar, jadi tidak susah lagi untuk datang ke kantornya mengatri berjam-jam” (Hasil wawancara dengan RM pada tanggal 19 Maret 2021).

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi di lokasi penelitian bahwa, keunggulan suatu inovasi merupakan aspek yang sangat penting dalam mengimplementasikan suatu kebijakan. Dengan keunggulan *e-Lebbami* memiliki kegunaan layanan usaha, investasi, serta mendirikan bangunan secara elektronik yang diperuntukkan untuk masyarakat Kota Makassar sehingga memudahkan masyarakat untuk mengurus perizinannya dan keunggulannya hadirnya aplikasi ini selain menghemat waktu dapat memutus terjadinya calo di kantor DPM-PTSP Kota Makassar dengan begitu akan memberikan ciri khas tersendiri sehingga dengan mudahnya masyarakat dapat menggunakan inovasi tersebut dan keunggulan tersebut dapat memberikan suatu hasil yang baik sehingga tujuan dari program tersebut dapat tercapai.

Kompatibilitas (compatibility)

Kompatibilitas (compatibility), yaitu inovasi sebaiknya mempunyai sifat kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

DPM-PTSP Kota Makassar dalam hal ini sebagai organisasi publik juga dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik melalui sebuah inovasi. Salah satu inovasi yang dilakukan oleh DPM-PTSP Kota Makassar dalam memberikan pelayanan publik adalah layanan *E-Lebbami*. Dengan melalui inovasi pelayanan publik berupa *e-Lebbami* yang dilaksanakan oleh DPM-PTSP Kota Makassar dapat menjadi pionir dalam menjawab berbagai tantangan dan kebutuhan tersebut. Kompatibilitas ini menjelaskan kecocokan inovasi yang baru dibuat oleh instansi terkait apakah masih sesuai dengan standar pelayanan yang sudah melekat dalam instansi tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala DPM-PTSP Kota Makassar yang menyatakan bahwa:

“Penerapan aplikasi tersebut dalam rangka mempermudah dan mempercepat layanan perizinan. Hal ini selaras dengan tagline Tancap Gaz atau Tanpa Calo Perantara Mengurus Surat Izin, makanya kami buat sekarang suatu tagline namanya, Tancap Gaz yang artinya Tanpa Calo Perantara Mengurus Surat Izin. Melalui aplikasi itu, biar orang di rumahnya bisa langsung mengurus. Itu lebih cepat. Berkasnya diupload di aplikasi itu” (Hasil wawancara dengan BD pada tanggal 25 Oktober 2020).

Pernyataan yang disampaikan oleh Kepala DPM-PTSP Kota Makassar dalam hal inovasi aplikasi *e-Lebbami* ini sebaiknya mempunyai sifat kesesuaian dengan inovasi yang digantinya didukung oleh Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi Dan Pelaporan Perizinan yang menyatakan bahwa:

“Inovasi yang dibuat oleh DPM-PTSP Kota Makassar masih mengikuti standar pelayanan instansi tersebut. Karena perbedaannya hanya dahulu sebelum ada e-Lebbami, para pemohon harus membawa berkas ke DPM-PTSP Kota Makassar yang diminta. Sedangkan ketika sudah ada e-Lebbami, para pemohon tidak perlu membawa berkasnya lagi dan cukup mengupload saja ke dalam aplikasi e-Lebbami sesuai dokumen yang diminta dalam mengurus perizinan” (Hasil wawancara dengan MAG pada tanggal 22 Oktober 2020).

Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Penerapan aplikasi *e-Lebbami* ini juga kedepan akan diintegrasikan dengan sistem Online Single Submission (OSS) atau Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik di pemerintah pusat. Dengan begitu, database pelayanan pengurusan izin semakin dimaksimalkan.

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi di lokasi penelitian bahwa pelaksanaan dari inovasi pelayanan perizinan berupa *e-Lebbami* di DPM-PTSP Kota Makassar telah mengacu pada nilai dan norma yang ada di masyarakat. Pelaksanaan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada

masyarakat dengan mewujudkan tertib administrasi melalui penyederhanaan proses perizinan. Pelaksanaan *e-Lebbami* mengacu pada pelayanan sebelumnya dengan menyempurnakan dari sistem sebelumnya sesuai dengan tuntutan zaman dan kondisi masyarakat saat ini dimana setelah adanya *e-Lebbami*, persyaratan untuk mengurus perizinan tetap sama yang berubah hanya disistem yang telah *online*. *E-Lebbami* telah sesuai dengan kebutuhan dari para masyarakat yang ingin mendapatkan surat izin dengan cepat dan mudah. Penggunaan sistem berbasis teknologi juga menyesuaikan kondisi masyarakat saat ini yang cukup bergantung pada teknologi informasi yang berkembang.

Kerumitan (complexity)

Kerumitan (complexity), yang dimaksud dalam penelitian yaitu pemahaman dalam menggunakan *e-Lebbami* dalam pelayanan izin usaha berbasis aplikasi di DPM-PTSP Kota Makassar. Suatu inovasi yang ada pastinya memiliki tingkat kesulitan yang berbeda-beda dalam mengimplementasi suatu program. Kondisi ini tentunya akan memberikan efek bagi pengguna dalam hal ini masyarakat karena dalam suatu inovasi baik yang sudah ada maupun yang baru tentunya di tuntut untuk selalu memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam mengakses atau menggunakan suatu program.

inovasi tentu ada yang dengan mudahnya dapat dipahami ataupun digunakan ada juga yang sebaliknya semakin sulit untuk dipahami dan dimenegerti maka semakin lama suatu inovasi dapat di adopsi. Dalam hal ini aplikasi *e-Lebbami* tentunya diharapkan dengan adanya inovasi yang sudah berjalan sejak tahun 2019 dapat memberikan kemudahan sehingga dengan cepat dapat memahami dan untuk tingkat kesulitan tentunya menjadi aspek yang sangat perlu diperhatikan karena jika tingkat kesulitan inovasi *e-labbami* ini cukup tinggi apakah dari segi mekanismenya ataupun prosedur pelayanannya, maka *e-labbami* tidak akan berjalan baik tanpa di dukung oleh masyarakat yang diharapkan selaku pengguna untuk mengsucceskan aplikasi *e-labbami* ini. Berikut kutipan wawancara dengan Kepala DPM-PTSP Kota Makassar mengatakan bahwa:

“sejauh ini untuk tingkat kesulitan dari aplikasi ini tidak ada, hanya saja jika ada pengguna yang kurang tahu dalam mengupload dokumen ke aplikasi tersebut tetapi mereka biasanya bertanya kepada orang yang paham dalam menggunakan aplikasi e-Lebbami karena didalam juga ada petunjuknya untuk megupload dokumen yang dibutuhkan dalam mengurus surat izin” (Hasil wawancara dengan BD pada tanggal 25 Oktober 2020).

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan informan Kepala DPM-PTSP Kota Makassar mengatakan bahwa aplikasi *e-Lebbami* ini secara menyeluruh tidak ada kesulitan tapi lebih kepada ke pengguna yang ingin membutuhkan pelayanan surat perizinan pada kondisi tertentu seperti mengupload dokumen. Pernyataan yang disampaikan senada yang dikatakan oleh Subbagian Perencanaan Dan Pelaporan mengatakan bahwa:

“tidak ada, cuma kadang ada pengguna yang mengupload tidak sesuai dengan penempatan dokumen, contohnya permintaan dokumen di aplikasi e-Lebbami foto KTP tetapi yang terupload adalah foto Kartu Keluarganya yang di upload” (Hasil wawancara dengan AI pada tanggal 25 Oktober 2020).

Bedarkan hasil wawancara dengan informan diatas mengatakan bahwa kerumitan ataupun kesulitan lebih kepada untuk kondisi penggunaan aplikasi *e-Lebbami* ini dalam hal mengupload dokumen yang dibutuhkan dalam mengurus surat izin sehingga dalam pelayanan tersebut bisa terganggu dengan kondisi seperti yang dihadapi oleh pelaksana.

Masyarakat selaku pengguna tentunya memiliki penilaian tersendiri terkait sejauh mana tingkat kesulitan dari aplikasi *e-Lebbami* ini yang mengatakan bahwa:

“untuk tingkat kesulitan bagi saya selaku pengguna layanan ini tidak ada masalah karena dari pelaksanaanya cukup kita mempersiapkan dokumen yang sesuai permintaan dalam mengurus surat izin kemudian diupload, jadi sangat mudah karena cukup dirumah saja tidak perlu lagi mengantri dikantor DPM-PTSP Kota Makassar” (Hasil wawancara dengan SM pada tanggal 19 Oktober 2020).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas mengatakan bahwa kesulitan ataupun kerumitan dari aplikasi *e-Lebbami* ini selaku pengguna tidak ada kesulitan berarti baik secara pelaksanaannya maupun dari segi kemampuan sumber daya manusianya semua layanannya dikatakan cukup baik.

Berdasarkan hasil observasi dan penelitian, maka penulis berpendapat bahwa kerumitan dalam sebuah inovasi dalam hal ini *e-Lebbami* ini tak lepas dari beberapa hal dan secara umum kerumitan atau kesulitan dari aplikasi *e-Lebbami* lebih kepada pengguna yaitu masyarakat terkadang kesulitan dalam hal mengupload dokumen sesuai permintaan aplikasi *e-Lebbami* untuk mengurus surat perizinan.

Kemampuan diuji cobakan (trialability)

Kemampuan diuji cobakan (trialability) sebelum dilaksanakan juga dilakukan oleh DPM-PTSP Kota Makassar sebelum menerapkan inovasinya kepada pengguna layanan. Dalam hal ini inovasi *e-lebbami*, DPM-PTSP Kota Makassar melakukan pengajuan, penganggaran, serta pelatihan dan pendampingan untuk mengujinya. Uji coba ini dilakukan untuk melihat kesiapan sumber daya, system, dan fasilitas yang tersedia. Namun, dalam prakteknya membutuhkan jangka waktu secara berkala. Berikut kutipan wawancara dengan Kepala DPM-PTSP Kota Makassar mengatakan bahwa:

“e-Lebbami dalam pelayanan izin berbasis aplikasi ini sudah mulai diperkenalkan oleh DPM-PTSP Kota Makassar pada tahun 2019. Pada saat itu, DPM-PTSP Kota Makassar melakukan sosialisasi tentang adanya inovasi e-Lebbami selama dua minggu. selama sosialisasi tersebut, masyarakat yang sedang mengurus perizinan diperkenalkan apa itu e-Lebbami, dan juga memberitahukan bahwa setelah sosialisasi itu berakhir, semua perizinan mutlak menggunakan e-Lebbami” (Hasil wawancara dengan BD pada tanggal 25 Oktober 2020).

Inovasi pelayanan perizinan di DPM-PTSP Kota Makassar berupa *E-Lebbami* telah dilakukan uji coba terlebih dahulu sebelum diluncurkan dan digunakan kepada masyarakat. Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi. Pernyataan yang disampaikan oleh Subbagian Perencanaan Dan Pelaporan DPM-PTSP Kota Makassar mengatakan bahwa:

“sebelum dilakukan penerapan aplikasi E-Lebbami di Kota Makassar pihak DPM-PTSP melakukan sosialisasi dulu kepada setiap masyarakat yang datang ke kantor untuk mengurus izin, kita mengajari melakukan mendaftar online untuk mengurus surat izin, karna sesungguhnya mengurus online sangat mudah dan membutuhkan waktu yang sangat efisien dan kemudian tujuan aplikasi ini untuk mendukung DPM-PTSP Kota Makassar dengan tagline Tancap Gas (Tanpa Calo Perantara Mengurus Surat Izin)” (Hasil wawancara dengan AI pada tanggal 25 Oktober 2020).

Pernyataan yang senada juga disampaikan oleh Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi Dan Pelaporan Perizinan yang menyatakan bahwa:

“uji coba inovasi pelayanan mengurus surat izin dengan aplikasi e-Lebbami telah dilakukan dan terbukti bahwa pelaksanaannya lebih mudah karena dapat menghemat waktu masyarakat dalam mengurus surat izin tidak perlu lagi datang ke kantor untuk mengantri kemudian ini merupakan tujuan DPM-PTSP Makassar untuk memutus pergerakan para calo dengan tagline Tancap Gas, maka dengan hadirnya aplikasi ini menjawab kebutuhan masyarakat dan tujuan DPM-PTSP, sebab kedepannya akan diintegrasikan dengan sistem Online Single Submission (OSS) atau pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik di pemerintah pusat” (Hasil wawancara dengan MAG pada tanggal 22 Oktober 2020).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan mengurus surat izin dengan aplikasi *e-Lebbami* telah dilakukan uji coba dan terbukti bahwa pelaksanaannya lebih mudah karena dapat menghemat waktu masyarakat dalam mengurus surat izin tidak perlu lagi datang ke kantor untuk mengantri kemudian ini merupakan tujuan DPM-

PTSP dengan tagline *Tancap Gaz* (Tanpa Calo Perantara Mengurus Surat Izin), maka dengan hadirnya aplikasi ini menjawab kebutuhan masyarakat dan tujuan DPM-PTSP, sebab kedepannya akan diintegrasikan dengan sistem *Online Single Submission* (OSS) atau pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik di pemerintah pusat.

Kemampuan diamati (observability)

Diharapkan dengan adanya inovasi *e-Lebbami* dapat memberikan dampak ataupun hasil yang baik instansi terkait maupun masyarakat selaku pengguna dan pengimplementasiannya dapat berjalan sesuai harapan dan masyarakat dapat melihat inovasi *e-Lebbami*. Berikut kutipan wawancara dengan Kepala DPM-PTSP Kota Makassar:

“dengan adanya aplikasi e-Lebbami ini memberikan dampak kalau masyarakat yang ingin mengurus surat perizinan bisa langsung mengupload dokumennya yang dibutuhkan dalam mengurus perizinan, jadi tidak perlu susah-susah datang ke kantor kalau membutuhkan surat perizinan” (Hasil wawancara dengan BD pada tanggal 25 Oktober 2020).

Pernyataan yang senada juga disampaikan oleh Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi Dan Pelaporan Perizinan yang menyatakan bahwa:

“kalan tanggapan masyarakat sebenarnya bagus, karena kebanyakan dari masyarakat merasa tertolong dengan adanya aplikasi ini terutama yang memiliki juga kesibukan lain sehingga tidak sempat datang ke kantor untuk mengurus perizinan inilah tujuannya dihadirkan inovasi ini kemudian sesuai dengan tagline Tancap Gaz (Tanpa Calo Perantara Mengurus Surat Izin)” (Hasil wawancara dengan MAG pada tanggal 22 Oktober 2020).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dengan informan diatas mengatakan bahwa dengan adanya aplikasi *e-Lebbami* ini, masyarakat selaku pengguna dapat merasakan hasil atau dampak dari *e-Lebbami* ini sehingga sangat membantu dalam kebutuhan perizinan masyarakat itu sendiri. Masyarakat dalam hal ini selaku pengguna tentunya menjadi salah satu faktor penentu apakah program atau inovasi *e-Lebbami* bagus atau tidak dan untuk mengetahui hal itu harus adanya peran masyarakat dalam praktek inovasi *e-Lebbami* di lapangan agar masyarakat dapat merasakan hasil atau dampak dari *e-Lebbami* ini selaku pengguna. Dari pernyataan tersebut masyarakat sebagai pengguna layanan *e-Lebbami* mengatakan bahwa:

“adanya aplikasi e-Lebbami ini, bagi saya sangat membantu apalagi kalau saya sibuk kerja juga dan tidak sempat datang langsung ke kantornya untuk mengurus perizinan dan tidak perlu lagi mengantri” (Hasil wawancara dengan SM pada tanggal 19 Oktober 2020).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dengan informan diatas mengatakan bahwa kehadiran dari aplikasi *e-Lebbami* baginya memberikan dampak selaku pengguna dan aplikasi *e-Lebbami* dapat diamati dan dibuktikan dengan mendapatkan penghargaan atas aplikasi *e-Lebbami* yang terlaksana.

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi, maka penulis berpendapat bahwa kemampuan untuk diamati dari suatu inovasi merupakan bagian yang sangat penting dalam menilai suatu inovasi. Dengan aplikasi *e-Lebbami* ini dari segi praktek di lapangan atau hasil yang dapat dirasakan oleh masyarakat dapat terlihat secara nyata, ini menunjukkan bahwa peran masyarakat dalam praktiknya inovasi bagi masyarakat selaku pengguna layanan merupakan bagian atau penentu dalam menilai inovasi *e-Lebbami*.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai inovasi pelayanan izin usaha berbasis aplikasi *e-Lebbami* di Kota Makassar dapat ditarik kesimpulan bahwa *e-Lebbami* memberikan kemudahan masyarakat dalam layanan *online* mengurus perizinan berusaha, berinvestasi dan izin mendirikan bangunan yang telah mengacu pada nilai dan norma yang ada dengan menyempurnakan dari sistem sebelumnya. Kesulitan aplikasi *e-Lebbami* sering terjadi dalam hal mengupload dokumen tidak sesuai permintaan aplikasi *e-Lebbami* untuk mengurus surat perizinan. Kemudian kemampuan diuji cobakan aplikasi *e-Lebbami* terbukti bahwa pelaksanaanya

lebih mudah karena dapat menghemat waktu masyarakat dalam mengurus surat izin tidak perlu lagi datang ke kantor. Serta kemampuan diamati aplikasi *e-Lebbami* ini dari segi praktek di lapangan atau hasil yang dapat dirasakan oleh masyarakat dapat terlihat secara nyata masyarakat selaku pengguna layanan menggunakan aplikasi *e-Lebbami* dalam mengurus surat izin di DPM-PTSP Kota Makassar.

Dengan memperhatikan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran Perlu adanya update ilmu terkait sumber daya manusia yang tersedia memadai untuk meningkatkan pelayanan *e-Lebbami*, agar dapat tercapainya suatu tujuan yang baik dan memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat dan Perlunya pengalokasian secara khusus anggaran untuk mendukung pengembangan *e-Lebbami* sehingga diintegrasikan dengan sistem *Online Single Submission* (OSS) dan ketika ingin memperbaiki server yang error dan melakukan pembaharuan sistem tidak akan terkendala oleh anggaran.

Acknowledgment

Terima kasih kami ucapkan kepada pembimbing dan seluruh Civitas Akademika Universitas Muhammadiyah Makassar atas selesainya artikel kami, karena selama ini telah menasehati, membantu dan mengajari penulis.

References

- Angguna, Y. (2015). Upaya Pengembangan E-Government Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi Dan UKM Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 3(1), 80–88.
- Anki. (2019). DPM-PTSP Kota Makassar Luncurkan Inovasi *E-Lebbami* , Ini Tujuannya. <https://makassarmetro.com>. (diakses pada tanggal 10 Maret 2020).
- Arsyad, S. (2019). Permudah layanan, Dinas PTSP Makassar Benahi Aplikasi Perizinan. <https://makassar.sindonews.com>. (diakses pada tanggal 10 Maret 2020).
- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66–77.
- Habibullah, A. (2010). Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government. *Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government*, 23(3), 187–195.
- Irsan. (2012). Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Simpung di Bandar Lampung. Universitas Lampung.
- Irwan Noor. (2013). *Desain Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, VI(1), 1–18.
- Peraturan Walikota Makassar Nomor 27 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu
- Prihanto, I. G. (2012). Analisis Implementasi E-Government Pada Pemerintah [Analysis of the Implementation of E-Government on Regional Government Level in Indonesia]. *Jurnal Analisis dan Informasi Kedingrintaraan*, 1–16.

Sururi, A. (2017). Inovasi Kebijakan Dalam Prespektif Administrasi Publik Menuju Terwujudnya Good Public Policy Governance. *Journal spirit publik*, 12(2), 2580–3875.