

INTISARI

Penilaian Ombudsman kepada DPMPTSP Kabupaten Sumbawa tahun 2015 telah memberikan zona merah terhadap kinerja instansi tersebut, utamanya perihal pelayanan perizinan. Oleh karena itu, pada tahun 2016 sebuah inovasi berbasis *online* pelayanan perizinan mulai hadir untuk menjawab patologi klasik pelayanan perizinan di Kabupaten Sumbawa yang diberi nama dengan inovasi Si Cantik. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah tentang implementasi proses inovasi Si Cantik, dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Sementara tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi tahap-tahap Si cantik dan apa saja faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Penelitian ini menggunakan teori tahap-tahap inovasi yang dikemukakan oleh Osborne dan Brown (2005) yaitu inisiasi, implementasi dan difusi. Penelitian ini juga menggunakan teori faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi yang dikutip dari pendapat Gaynor (2002), Chaudhury (2010), dan Geoff Mulgan (2012) yaitu anggaran, infrastruktur, dan budaya. Sebagai *output*-nya, penelitian ini menggunakan teori *public service* yang mengedepankan indikator pelayanan publik dari Lenvine (1990) yaitu *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability*.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatana studi kasus, dimana lokasi penelitiannya di DPMPTSP Kabupaten Sumbawa. Selanjutnya tehnik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, dokumen, dan observasi.

Terdapat 3 tahapan dalam proses Si Cantik yaitu proses inisiasi yang terletak pada modifikasi Si Cantik itu sendiri, sehingga melahirkan prinsip Laris 60 Menit untuk perizinan non verifikasi dan prinsip Akselerasi Perizinan untuk perizinan verifikasi. Tahap implementasi telah mencapai orientasi utama dari Si Cantik itu sendiri yaitu automasi proses, akselerasi proses perizinan, prosedur pelayanan yang baku, dan memudahkan masyarakat dalam mengajukan permohonan izin. Tahap difusi belum terlaksana secara maksimal. Penelitian ini menunjukkan bahwa kegagalan difusi tidak mempengaruhi implementasi inovasi dengan maksud bahwa seorang pimpinan harus memiliki alternatif lain untuk mencapai tujuan inovasi tersebut, yaitu merubah orientasi awal bagi publik yang bersifat *directly* menjadi *indirectly*. Beberapa masalah tersebut dipengaruhi oleh faktor Sumber Daya Anggaran, infrastruktur, dan budaya masyarakat.

Rekomendasi untuk pemerintah adalah agar pemerintah menerapkan prinsip *collaborative* dengan menggandeng pihak-pihak *non government*, terutama Perguruan Tinggi dalam hal penguatan difusi. Pemerintah harus memperkuat infrastruktur seperti komputer, mobil operasional, mobil keliling dengan fasilitas lengkap untuk memudahkan pelayanan perizinan. Pemerintah mestinya melakukan pemberdayaan aparatur desa dalam implementasi Si Cantik. Hal yang paling penting juga adalah komitmen pemerintah memberlakukan pelayanan satu atap dengan mengintegrasikan DMPTSP, Dinas PU, LH, dan Pol PP sehingga pelayanan menjadi cepat. Sementara rekomendasi kepada peneliti kedepannya agar lebih mengkaji tentang difusi secara khusus, apakah akan melibatkan pihak *non government* kedepannya untuk penguatan difusi.

Kata Kunci : Perizinan, Si Cantik, Pelayanan Publik

ABSTRACT

The Ombudsman's assessment to the DPMPTSP of Sumbawa Regency in 2015 has given red ink to the agency's performance. Therefore, in 2016 an online-based innovation licensing service began to come to answer the classic problem of licensing services in Sumbawa District which was named "Si Cantik". The formulation of the problem in this study is about the implementation process of Si Cantik, and the factors that influence it. While the purpose of this study is to find out the implementation of the stages of the Si Cantik and what are the factors that influence it.

This study uses the theory of the stages of innovation proposed by Osborne and Brown (2005), namely initiation, implementation and diffusion. This study also uses the theory of factors that influence innovation cited from the opinions of Gaynor (2002), Chaudhury (2010), and Geoff Mulgan (2012), namely budget, infrastructure, and culture. As an output, this study uses public service theory that puts forward public service indicators by Lenvine (1990), namely responsiveness, responsibility, and accountability.

The research method used is a qualitative research with a case study approach, where the research location is in Sumbawa Regency. Furthermore, the data collection techniques in this study are interviews, documents, and observations.

There are 3 stages in the Si Cantik process, namely the initiation process that lies in the modification of it, so that it gives birth to the "Laris 60 Menit" and Licensing Acceleration principle. The implementation phase has reached the main orientation of it, which is process automation, acceleration of the licensing process, standard service procedures, and makes it easier for people to apply for permits. The diffusion stage has not been carried out optimally. Some of these problems are influenced by factors of the budget, infrastructure, and culture of the community. The using of Si Cantik from the initial purpose of being directly used by the public becomes indirect, so that Si Cantik is still implemented in achieving its main goals.

The recommendation for the government is it applies the collaborative principle by cooperating with non-government parties, especially universities in terms of strengthening diffusion. It must strengthen infrastructure such as computers, operational cars, mobile cars with complete facilities. It should empower village officials in implementing Si Cantik. It's commitment to implement a one-stop service by integrating institution of DMPTSP, PU, LH, and Pol PP so that services are fast. While the recommendations to researchers in the future are to better examine diffusion specifically, whether it will involve non-government parties going forward, while these aspects are very important aspects of an innovation.

Keywords: *Licensing, Si Cantik, Public Service*