

INOVASI PELAYANAN MASYARAKAT MELALUI

GOZIN (GO-OJEK PERIZINAN)

DI KECAMATAN SUKOSARI KABUPATEN BONDOWOSO

(Community Service Innovation Through Gozin (Go-Ojek License) In Sukosari District, Bondowoso Regency)

Erra Ayu Surfiana, Kahar Haerah

Universitas Muhammadiyah Jember

Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP UM Jember, Jember

e-mail : eraayu87@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah: (1) untuk mengetahui atribut inovasi Gozin (Go-Ojek Perizinan) di Kecamatan Sukosari Kabupaten Bondowoso; (2) untuk mengetahui manfaat inovasi pelayanan masyarakat Melalui Gozin (Go-Ojek Perizinan) di Kecamatan Sukosari Kabupaten Bondowoso; (3) untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat melalui Gozin (Go-Ojek Perizinan) di Kecamatan Sukosari Kabupaten Bondowoso. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan penelitian ini terdiri dari lima orang diantaranya : Camat Sukosari Kabupaten Bondowoso, tim Gozin (Go-Ojek Perizinan) sebanyak dua orang dan dari pihak masyarakat dua orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : pertama, dalam pelaksanaannya inovasi Gozin (Go-Ojek Perizinan) di Kecamatan Sukosari Kabupaten Bondowoso dapat dikatakan telah memenuhi standar atau atribut inovasi sebagaimana teori yang disampaikan oleh Rogers (2007). Kedua, inovasi Gozin ternyata dapat memberikan manfaat bagi masyarakat baik manfaat pada tingkat proses dan pada tingkat pengelolaan. Ketiga, kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan layanan Gozin ternyata lebih banyak pada aspek keterbatasan sarana dan prasarana dibandingkan dengan kendala yang belum mengetahui informasi tentang Go-Ojek Perizinan.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Masyarakat, Gozin (Go-Ojek Perizinan)

ABSTRACT

The aims of this study were: (1) to determine the innovation attributes of Gozin (Go-Ojek Permissions) in Sukosari District, Bondowoso Kbaupaten; (2) to find out the benefits of community service innovation through Gozin (Go-Ojek Permissions) in Sukosari District, Bondowoso Regency; (3) to find out the obstacles faced in the implementation of community services through Gozin (Go-Ojek Permissions) in Sukosari District, Bondowoso Regency. The research method used is a qualitative method with a descriptive approach. Data was collected by using observation, interview and documentation techniques. The informants of this research consisted of five people including: the Head of Sukosari District, Bondowoso Regency, the Gozin team (Go-Ojek Permissions) as many as two people and from the community two people. The results of the study show that: first, in the implementation of Gozin innovation (Go-Ojek Permission) in Sukosari District, Bondowoso Regency, it can be said that it has met the standards or attributes of innovation as proposed by Rogers (2007). Second, Gozin's innovation can actually provide benefits to the community both at the process level and at the management level. Third, the obstacles faced in implementing the Gozin service turned out

to be more in the aspect of limited facilities and infrastructure compared to the obstacles that did not know information about Go-Ojek Licensing.

Keywords: Innovation, Community Service, Gozin (Go-Ojek Permit)

I. PENDAHULUAN

Di Indonesia pelaksanaan pelayanan publik telah diawasi oleh suatu lembaga yang berdiri sendiri serta terbebas dari lembaga eksekutif yang dijuluki dengan Ombudsman Republik Indonesia. Pelayanan publik memiliki hubungan erat dengan pemerintah, oleh karena itu tanggung jawab pemerintah yaitu dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adanya kualitas pelayanan publik yang mana dapat diterima langsung oleh masyarakat dapat menjadi tolak ukur untuk menilai kualitas pemerintah.

Pelayanan masyarakat adalah bentuk dari interaksi dan penyedia layanan serta penerima layanan. Dapat dikatakan dalam hubungan pemerintahan mengandung makna dari organisasi yang dimana pemerintah serta masyarakat yang diperintah. Melihat hal tersebut dapat dilihat pelayanan masyarakat adalah bagian dari salah satu bagian dari fungsi pemerintah yang sangat penting untuk memberi pelayanan kepada masyarakat. Fungsi pemerintah sendiri tidak hanya bersifat memperoleh keuntungan dan tujuan tetapi lebih mengarah ke sosial, yaitu terhadap penguatan serta pemberdayaan masyarakat..

Untuk meningkatkan pelayanan publik, di setiap kecamatan memiliki inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kecamatan adalah bagian dari wilayah daerah kabupaten atau kota yang dipimpin oleh camat. Sebagaimana kecamatan diatur dengan ketentuan Pasal 1 angka 24 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2004

tentang pemertintahan daerah (Anonim, 2004). Dengan adanya kecamatan yaitu untuk meningkatkan pelayanan publik, koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, serta pemberdayaan masyarakat desa. Camat merupakan perangkat daerah yang memiliki kewenangan untuk melayani urusan pelayanan masyarakat. Untuk menjalankan tugasnya camat dibantu langsung oleh perangkat kecamatan melalui sekretaris daerah atau sekretaris camat.

Penelitian ini mengangkat topik berkaitan dengan Inovasi pelayanan publik di Kecamatan Sukosari Kabupaten Bondowoso. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Inovasi Pelayanan Publik (Anonim, 2014). Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan masyarakat. Salah satu inovasi dibidang pelayanan yang sangat penting dan menarik untuk dikaji adalah berkaitan Gozin (Go-Ojek Perizinan). Pihak Kecamatan Sukosari sendiri menciptakan inovasi Gozin (Go-Ojek Perizinan) tersebut melalui web site. Inovasi Gozin ini dilakukan berdasarkan Peraturan Bupati Bondowoso No. 99 Tahun 2020 Tentang Gerakan Satu Inovasi Satu Perangkat Daerah Dalam Satu Tahun (Anonim, 2020). Inovasi Gozin (Go-Ojek Perizinan) adalah pelayanan yang dapat membantu masyarakat dalam mengurus Layanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) tanpa Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan (SPPL) secara resmi, sehingga masyarakat dapat menghemat waktu tidak perlu berbondong-bondong pergi ke kecamatan untuk mengurus surat

ijin usahanya. Cukup dengan membuka web site Gozin (Go-Ojek Perizinan) yang sudah disiapkan oleh pihak kecamatan.

Selain itu di setiap adanya inovasi tentunya memiliki permasalahan yang perlu hadapi. Dalam inovasi Gozin (Go-Ojek Perizinan) di Kecamatan Sukosari Kabupaten Bondowoso ini permasalahannya yaitu masyarakat kurang mengetahui informasi mengenai adanya Layanan Gozin (Go-Ojek Perizinan) di Kantor kecamatan Sukosari, serta kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung layanan inovasi Gozin (Go-Ojek Perizinan) di Kantor Kecamatan Sukosari. Tidak hanya itu inovasi pelayanan masyarakat yang berbentuk Gozin (Go-Ojek Perizinan) ini merupakan satu-satunya inovasi pertama kali yang ada di Kecamatan Indonesia.

Rumusan Masalah

1. Apakah inovasi Gozin (Go-Ojek Perizinan) di Kecamatan Sukosari Kabupaten Bondowoso telah memenuhi atribut inovasi?
2. Bagaimana manfaat inovasi pelayanan masyarakat Melalui Gozin (Go-Ojek Perizinan) di Kecamatan Sukosari Kabupaten Bondowoso ?.
3. Apa saja permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat melalui Gozin (Go-Ojek Perizinan) di Kecamatan Sukosari Kabupaten Bondowoso ?.

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui atribut inovasi Gozin (Go-Ojek Perizinan) di Kecamatan Sukosari Kabupaten Bondowoso.
2. Untuk mengetahui manfaat inovasi pelayanan masyarakat Melalui Gozin (Go-Ojek Perizinan) di Kecamatan Sukosari Kabupaten Bondowoso.

3. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat melalui Gozin (Go-Ojek Perizinan) di Kecamatan Sukosari Kabupaten Bondowoso.

II. LANDASAN TEORI

Inovasi

Inovasi di bagian publik Inovasi merupakan konsep yang berkaitan dan telah di jelaskan dalam melalui berbagai cara. Melihat dari sudut pandang ini inovasi dianggap sebagai tindakan mengadopsi. Tidak hanya untuk penemuan atau sesuatu yang muncul untuk pertama kalinya tetapi juga penggunaan ide yang ada dalam pengaturan dan konteks baru. Rogers mendefinisikan inovasi sebagai “sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit adopsi lainnya” (Rogers, 2003).

Inovasi pelayanan publik juga merupakan modifikasi dari inovasi yang telah ada untuk meningkatkan pelayanan publik baik langsung maupun tidak langsung. Inovasi pelayanan publik didefinisikan sebagai implementasi ide baru atau modifikasi ide yang telah digunakan dalam kata lain untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Inovasi di bagian publik ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, mengatasi masalah sosial, meningkatkan kepuasan warga, melibatkan warga dan melibatkan mitra swasta untuk berkontribusi dalam pelayanan publik.

Menurut Damanpour & Schneider dengan menerapkan inovasi organisasi publik bisa meningkatkan kualitas layanan publik dan meningkatkan kinerja layanan agar tercapai efektivitas dan efisiensi, pemerintah sebagian besar bergantung terhadap inovasi yang telah berhasil menggunakan teknologi dan sumber daya (F Damanpour, 2009).

Menurut Rogers mengatakan bahwa dalam sebuah inovasi memiliki atribut yaitu sebagai berikut:

1. Kemudahan diamati, pada sebuah inovasi seharusnya dapat diamati,

dari sudut bagaimana sebuah inovasi bekerja serta membuahkan hasil yang lebih baik. Menurut pendapat beberapa para ahli penelitian dapat disimpulkan bahwa inovasi adalah suatu temuan baru yang beda dari yang sebelumnya, berupa hasil pemikiran serta ide yang dapat dikembangkan dan dilaksanakan supaya dapat merasakan manfaatnya.

2. Kerumitan, Dengan sifatnya baru bahwa inovasi memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibanding dengan inovasi yang sudah ada sebelumnya. Maka dari itu, dari sebuah inovasi mengusulkan cara yang lebih baru sert lebih baik, sehingga tingkat kerumitan tidak menjadi masalah penting.
3. Kesesuaian, Inovasi juga seharusnya memiliki sifat kesesuaian dengan inovasi yang nanti menjadi digantinya. Dapat dikatakan hal ini supaya inovasi yang lama tidak dibuang dengan begitu saja, bukan hanya karena alasan faktor biaya yang tergolong sedikit, tetapi inovasi yang lama telah menjadi bagian dari sebuah proses perubahan ke inovasi baru. Maka dari itu juga dapat mempermudah proses penyesuaian dan proses pembelajaran pada inovasi tersebut dengan lebih cepat dan tepat.
4. Keuntungan Relatif, pada suatu inovasi seharusnya memiliki keunggulan serta nilai yang lebih untuk dibandingkan dengan inovasi yang ada sebelumnya. Adanya sebuah nilai baru yang mengarah pada inovasi yang mana menjadi ciri yang membedakannya dengan inovasi yang lain.
5. Kemungkinan dicoba, Inovasi bisa diterima jika telah teruji dan terbukti memiliki keuntungan atau

nilai dibanding dengan inovasi lama. Oleh sebab itu sebuah produk inovasi seharusnya melewati fase “uji publik”, yang artinya dimana setiap orang ataupun pihak yang memiliki kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi (Rogers, 2003).

Inovasi ada hubungannya dengan teknologi dan informasi, terutama internet yang mempunyai peran penting untuk meningkatkan transparansi. Menurut Richard Heeks kelompok manfaat teknologi informasi dan komunikasi terdapat dua kelompok, antara lain:

1. Manfaat pada Tingkat Proses

- a) Menghemat waktu : mempercepat proses internal dan proses pertukaran data dengan instansi lain.
- b) Mengurangi keterbatasan : dimanapun, kapanpun informasi dan layanan pemerintah untk dapat diakses oleh masyarakat
- c) Menghemat biaya : mengurangi biaya transaksi bagi masyarakat untuk akses ke informasi pemerintah dan mengirim informasi ke pemerintah, mengurangi biaya bagi pemerintah untuk menyediakan informasi.
- d) Keputusan yang lebih baik : pimpinan dapat mengontrol kinerja para staf, mengontrol kebutuhan, atau mengontrol kebutuhan mengontrol kegiatan

2. Manfaat pada Tingkat Pengelolaan

- a) Pemberdayaan : untuk meningkatkan keseimbangan kekuatan antar kelompok, dengan melalui kemudahan, akses ke informasi pemerintahan. Pemberdayaan aparatur lebih meningkat melalui akses ke informasi yang dibutuhkan untuk menjalankan tugas dan fungsinya, pemberdayaan

pemasok melalui akses ke informasi tentang pengadaan barang atau jasa dan pemberdayaan manajer melalui akses ke informasi mengenai stafnya dan sumber daya lainnya.

- b) Merubah perilaku masyarakat : dalam partisipasi yang lebih besar pada proses pemerintahan serta dapat memperluas kesempatan pemasok untuk mengambil bagian dari pelayanan pengadaan barang dan jasa.
- c) Merubah perilaku aparatur: mengurangi minat pribadi dan meningkatkan minat rasional atau nasional. Contohnya seperti dalam mengurangi tindakan pemalsuan, korupsi, sehingga kerja menjadi lebih efektif dan efisien dalam perlakuan pada masyarakat yang lebih setara dalam pelayanan publik (Heeks, 2006).

Pelayanan Publik

Menurut Pasolong, pelayanan pada umumnya diartikan sebagai aktifitas seorang atau individu, sekelompok baik langsung maupun tidak langsung agar terpenuhinya kebutuhan (Pasolong, 2010). Dapat diartikan dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seorang atau sekelompok dan terpenuhinya kebutuhan. Menurut Sinambela pelayanan publik dapat dijelaskan, memberi layanan kebutuhan masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap organisasi dengan aturan pokok juga tata cara yang telah dilaksanakan (Sinambela, 2006).

Sugandi menjelaskan pelayanan publik menurut Susanto bahwa dalam sistem pemerintahan dominan, perumusan serta implementasi layanan publik dilaksanakan oleh pemerintah serta masyarakat untuk penerima layanan. Akan tetapi pelayanan oleh birokrasi harus

menggerakkan visi dan misi pelayanan (Ahmad Sugandi, 2004).

Menurut Pasolong, mengenai kualitas pelayanan publik merupakan sebagai kualitas yang dasarnya adalah kata yang menanggung arti terukur dan bersifat abstrak, kualitas dapat dipakai untuk menilai ataupun menentukan tingkat penyesuaian dari suatu hal yang mengenai persyaratan tersebut terpenuhi sehingga kualitas pada suatu hal yang dimaksud dapat diartikan baik, sebaliknya apabila persyaratan tersebut tidak terpenuhi maka dari itu dapat dilaksanakan tidak baik. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada umumnya ialah untuk memuaskan masyarakat (Pasolong, 2010).

Pelayanan Perzinan Melalui Inovasi Go-zin (Go-Ojek Perizinan)

Di kamus istilah hukum, izin diartikan sebagai perkenaan atau izin dari pemerintah yang memberi persyaratan untuk perbuatan yang pada dasarnya perlu pengawasan khusus, akan tetapi pada umumnya tidak dianggap sebagai hal yang tidak dikehendaki. Menurut N.M. Spelt dan J.B.J.M. ten Berge, dalam arti sempit, izin adalah persetujuan dan penguasaan berdasarkan undang-undang ataupun peraturan pemerintah untuk keadaan tertentu yang menyimpang beberapa ketentuan larangan perundangundangan (Berge, 2014).

Perizinan memiliki fungsi yaitu menertibkan dan mengatur. Fungsi mengatur, yaitu supaya izin tempat usaha, bangunan serta bentuk kegiatan masyarakat yang tidak berbenturan dengan satu sama lain, oleh karena itu terciptanya ketertiban pada segi kehidupan masyarakat. Sedangkan fungsi mengatur, dapat diartikan bahwa perizinan yang sudah ada dapat dilakukan sesuai peruntukannya, maka dari itu tidak dapat menyalahgunakan izin yang sudah diberikan.

III. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian untuk dapat memahami fenomena mengenai apa yang sedang dialami oleh subjek penelitian, baik secara keseluruhan maupun dengan mendeskripsikan ke dalam bentuk kata dan bahasa, pada suatu bagian khusus yang alami serta dapat memanfaatkan dari beragam metode alamiah (Moleong, 2012). Jenis penelitian ini yaitu bersifat deskriptif yang dapat menggambarkan data informasi berdasarkan kenyataan atau fakta yang didapat di lapangan. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dapat dikatakan paling dasar. Dimana ditunjukkan untuk menjelaskan atau mengilustrasikan mengenai fenomena yang ada, baik yang sifatnya ilmiah maupun penerapannya pada masyarakat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui inovasi pelayanan masyarakat melalui Gozin (Go-Ojek Perizinan) dan untuk mengetahui kendala apa saja saat menerapkan atau menjalankan inovasi pelayanan masyarakat melalui Gozin (Go-Ojek Perizinan). Fokus penelitian ini menggunakan teori utama dan teori pendukung. Pada teori utama menggunakan atribut inovasi menurut Rogers yaitu Kemudahan diamati, kerumitan, kesesuaian, keuntungan relatif, dan kemungkinan, sedangkan teori pendukung menggunakan manfaat inovasi menurut Richard Heeks yaitu manfaat pada tingkat proses antara lain : menghemat waktu, mengurangi keterbatasan, menghemat biaya, keputusan yang lebih baik. Sedangkan manfaat pada tingkat pengelolaan antara lain : pemberdayaan, merubah perilaku masyarakat, dan merubah perilaku aparatur.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini yaitu di Kecamatan Sukosari Kabupaten Bondowoso Jawa Timur. Pertimbangannya adalah karena kecamatan ini merupakan satu-satunya kecamatan di Bondowoso bahkan di Indonesia yang telah menerapkan inovasi pelayanan Gozin (Go Ojek Perizinan).

Penentuan Informan

Informan merupakan subyek penelitian yang mampu memberi informasi tentang adanya fenomena atau permasalahan yang diulas dalam penelitian. Pada penelitian ini penentuan informan menggunakan teknik *Purposive Sampling*, menurut Sugiyono *Purposive sampling* ialah teknik penentuan sampel melalui pertimbangan tertentu agar data yang diperoleh terbukti akurat (Sugiyono, 2012).

Pada penelitian ini terdapat beberapa narasumber yang ditentukan sebagai informan, yakni: Camat Sukosari, staf/tim Go-zin (dua orang) dan pihak masyarakat (dua orang) yang pernah mengurus ijin usaha di Kecamatan Sukosari.

Sumber Data

- Data primer dalam penelitian ini pada jenis sumber data primer yaitu dengan melakukan wawancara langsung kepada informan, kemudian dengan memperoleh data tersebut dilakukan observasi.
- Data sekunder pada penelitian ini di dapat dari internet, buku serta jurnal yang terkait.

Teknik Pengumpulan Data

- Observasi adalah teknik pengumpulan data yang memiliki ciri spesifik jika dibanding dengan teknik yang lain (Sugiyono, 2012). Observasi pada penelitian ini yaitu melakukan pengamatan langsung tentang pelaksanaan inovasi Gozin dengan terjun di lapangan guna mengetahui keadaan yang sebenarnya di Kecamatan Sukosari Kabupaten Bondowoso.

2. Wawancara juga dikatakan sebagai teknik untuk mengumpulkan data penelitian serta menggali informasi lebih dalam kepada informan atau narasumber terkait inovasi pelayanan masyarakat melalui Gozin (Go-Ojek Perizinan), untuk mendapatkan data dan informasi yang lebih dalam dan relevan maka perlu melakukan wawancara dengan informan atau narasumber dari pihak yang telah menerapkan inovasi pelayanan Gozin (Go-Ojek Perizinan) tersebut, serta melibatkan beberapa masyarakat setempat yang dapat berpartisipasi mewakili untuk menanggapi wawancara sebagai pengguna layanan inovasi Gozin (Go-Ojek Perizinan).
3. Pada penelitian ini peneliti melakukan observasi serta wawancara dengan mendokumentasikan melalui pengambilan gambar terhadap Kecamatan Sukosari dan masyarakat yang melakukan pelayanan inovasi Gozin (Go-Ojek Perizinan) terkait mengenai implementasi inovasi pelayanan masyarakat tersebut.

Teknik Analisis Data

1. Pengumpulan data adalah menggabungkan data yang ada di lokasi penelitian dengan melaksanakan observasi, wawancara serta dokumentasi dan menentukan rencana dalam mengumpulkan data yang akurat serta menentukan fokus dan observasi data terhadap proses mengumpulkan data selanjutnya.
2. Reduksi data adalah bentuk analisis yang mengarahkan, menggolongkan, menajamkan, dan membuang yang tidak dibutuhkan serta mengatur data dengan demikian rupa oleh sebab itu dapat memperoleh kesimpulan akhir serta verifikasi.
3. Penyajian data merupakan suatu kegiatan mengumpulkan data yang sudah direduksi. Pengelompokan data dapat dilakukan dengan cara

menggunakan label atau dengan cara lainnya.

4. Penarikan kesimpulan merupakan suatu kegiatan analisis data yang lebih difokuskan pada penafsiran data yang sudah ada.

Teknik Keabsahan Data

1. Kebergantungan (dependility) digunakan untuk menjaga kewaspadaan mengenai terjadinya peluang kesalahan pada saat pengumpulan data dan menerjemahkan data, maka dari itu data dapat bertanggung jawab secara ilmiah.
2. Kredibilitas data digunakan untuk menghasilkan data yang telah berhasil mengumpulkan data sesuai dengan kenyataannya, terdapat beberapa teknik untuk memenuhi kredibilitas antara lain: sumber, teknik triangulasi, diskusi teman sepekerjaan, perpanjangan kehadiran peneliti dilapangan, pengecekan anggota dan pengecekan kecukupan refrensi.
3. Triangulasi ini dapat dilakukan apabila data ataupun informan yang didapat dari informan penelitian dipertimbangkan kebenarannya. Oleh karena itu, apabila data tersebut sudah jelas dan relevan, seperti berupa teks maupun naskah atau transkrip film dan lain sebagainya tidak perlu melakukan triangulasi.
4. Kepastian (Konfermability) biasanya digunakan untuk menilai dari hasil penelitian yang telah dilakukan dengan teknik atau cara untuk mengecek data serta informasi mengenai hasil penelitian secara interpretasi dengan didukung oleh materi yang sudah ada (Moleong, 2012)

IV. HASIL PEMBAHASAN

Atribut Inovasi

Secara teoritis atribut standar inovasi pelayanan masyarakat terdiri dari : (1) aspek kemudahan; (2) aspek kerumitan; dan (3) aspek keuntungan relatif.

Aspek Kemudahan

Aspek kemudahan dalam inovasi Go-Ojek Perizinan telah memenuhi atribut atau standar inovasi sebagaimana teori yang disampaikan oleh Rogers yang menyatakan bahwa salah satu atribut dari sebuah inovasi adalah adanya kemudahan bagi masyarakat yang mendapatkan layanan. Meskipun dalam pelaksanaannya memang terdapat beberapa kesulitan, misalnya faktor jaringan atau sinyal, tidak setiap orang paham mengenai informasi teknologi informatika. Selain itu sebagian masyarakat tidak memiliki sarana dan prasarana berupa printer untuk mencetak sendiri file SIUP. Disamping itu ada juga masyarakat yang belum memiliki e-mail.

Aspek Kerumitan

Dari aspek kerumitan dalam inovasi Gozin (Go-Ojek Perizinan) telah memenuhi atribut atau standar inovasi sebagaimana teori yang disampaikan oleh Rogers yang menyatakan bahwa salah satu atribut dari sebuah inovasi adalah tidak adanya kerumitan atau kesulitan bagi masyarakat yang mendapatkan layanan. Sehingga dengan adanya inovasi Gozin (Go-Ojek Perizinan) ini masyarakat tidak mengalami kerumitan dalam layanan masyarakat yang diberikan oleh Pihak Kecamatan Sukosari.

Aspek Keuntungan Relatif

Bahwa salah satu atribut dari sebuah inovasi adalah adanya keuntungan relatif bagi pihak Kecamatan Sukosari dan bagi masyarakat yang mendapatkan layanan. Meskipun dalam pelaksanaannya memang terdapat beberapa kesulitan, akan tetapi dalam inovasi Gozin (Go-Ojek Perizinan) ini memiliki keuntungan bagi Pihak Kecamatan dan bagi masyarakat

yang telah menggunakan layanan ini. Dalam hal ini Kecamatan Sukosari berperan sebagai pengarah atau menjembatani antara pemerintah pusat dan masyarakat.

Manfaat Inovasi Pelayanan Gozin (Go-Ojek Perizinan)

Manfaat pada tingkat proses meliputi : (1) dapat menghemat waktu; (2) menghemat biaya. Sedangkan manfaat pada tingkat pengelolaan meliputi: (1) merubah perilaku masyarakat; (2) merubah perilaku aparatur.

Manfaat Pada Tingkat Proses

Menghemat Waktu

Aspek manfaat pada tingkat proses mengenai menghemat waktu dalam inovasi Gozin (Go-Ojek Perizinan) telah memenuhi manfaat pada tingkat proses inovasi sebagaimana teori yang disampaikan oleh Richard Heeks yang menyatakan bahwa salah satu manfaat dari sebuah inovasi adalah adanya manfaat yaitu dapat menghemat waktu bagi masyarakat yang mendapatkan layanan. Sehingga dengan adanya inovasi Gozin (Go-Ojek Perizinan) ini masyarakat dapat merasakan manfaat untuk menghemat waktu dalam layanan masyarakat yang diberikan oleh Pihak Kecamatan Sukosari.

Menghemat Biaya

Salah satu manfaat dari sebuah inovasi adalah adanya manfaat yaitu dapat menghemat biaya bagi masyarakat yang mendapatkan layanan. Sehingga dengan adanya inovasi Gozin (Go-Ojek Perizinan) ini masyarakat dapat merasakan manfaat untuk menghemat waktu dalam layanan masyarakat yang diberikan oleh Pihak Kecamatan Sukosari berupa layanan gratis.

Manfaat Pada Tingkat Pengelolaan

Merubah Perilaku Masyarakat

Dari aspek-aspek manfaat pada tingkat pengelolaan mengenai merubah perilaku masyarakat dalam inovasi Gozin (Go-Ojek Perizinan) telah memenuhi manfaat pada tingkat pengelolaan inovasi sebagaimana teori yang disampaikan oleh Richard Heeks yang menyatakan bahwa

salah satu manfaat dari sebuah inovasi adalah adanya manfaat yaitu dapat merubah perilaku masyarakat yang mendapatkan layanan. Sehingga dengan adanya inovasi Gozin (Go-Ojek Perizinan) ini masyarakat lebih banyak yang berminat untuk mengurus SIUP nya, kemudian masyarakat yang memiliki usaha mendapatkan surat secara legal.

Merubah Perilaku Aparatur

Manfaat pada tingkat pengelolaan dari sebuah inovasi adalah adanya manfaat yang dapat merubah perilaku aparaturnya bagi pihak Kecamatan Sukosari. Dengan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat berupa pelayanan yang baik.

Kendala Yang Dihadapi dalam Pelayanan Gozin (Go-Ojek Perizinan)

Secara teoritis kendala inovasi pelayanan masyarakat terdiri dari : (1) Masyarakat kurang mengetahui informasi mengenai adanya Layanan inovasi gozin di Kantor kecamatan Sukosari; (2) Kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung layanan inovasi Gozin.

Masyarakat Kurang Mengetahui Informasi Mengenai Adanya Layanan Inovasi Gozin (Go-Ojek Perizinan) di Kantor Kecamatan Sukosari

Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat mengenai masyarakat kurang mengetahui informasi layanan dalam inovasi Go-Ojek Perizinan menunjukkan adanya kendala, dari 90% masyarakat yang telah mengetahui informasi adanya layanan Gozin (Go-Ojek Perizinan) disisi lain juga terdapat masyarakat yang masih belum mengetahui informasi adanya layanan Gozin (Go-Ojek Perizinan).

Kurangnya Sarana dan Prasarana Yang Mendukung Layanan Inovasi Gozin di Kecamatan Sukosari

dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat mengenai kurangnya sarana prasarana yang mendukung layanan dalam inovasi Go-Ojek Perizinan menunjukkan adanya kendala. Dari beberapa desa yang belum memiliki jaringan yang terjangkau, masih terdapat beberapa masyarakat yang belum

memiliki Hp android yang layak untuk mengakses aplikasi OSS, dan masyarakat yang tidak memiliki printer untuk mencetak surat – suratnya. Oleh karena itu pemerintah Kecamatan Sukosari hadir bagaimana masyarakat yang memiliki kendala dibantu dengan tim Gozin (Go-Ojek Perizinan).

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut : pertama, dalam pelaksanaannya inovasi Gozin (Go-Ojek Perizinan) di Kecamatan Sukosari Kabupaten Bondowoso dapat dikatakan telah memenuhi standar atau atribut inovasi sebagaimana teori yang disampaikan oleh Rogers (2007). Hal ini dapat ditunjukkan dari tiga aspek yang diteliti, yaitu aspek kemudahan, aspek kerumitan dan aspek keuntungan relatif. Dari aspek kemudahan, Gozin ini merupakan layanan OSS (*Online Single Submission*) yang dimaksudkan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengakses secara langsung. Dalam hal ini pihak masyarakat yang memiliki usaha tidak perlu lagi ke kantor kecamatan untuk mengurus SIUP karena dari tim Go-zin dari pihak Kecamatan Sukosari Kabupaten Bondowoso yang mendatangi rumah masyarakat secara langsung yang membutuhkan pelayanan. Kemudian setelah petugas dari tim Gozin (Go-Ojek Perizinan) mendatangi rumah masyarakat tim Gozin (Go-Ojek Perizinan) kembali ke Kecamatan Sukosari untuk memproses layanan masyarakat dengan mencetak Surat, dengan hal tersebut dapat mempermudah masyarakat dalam mencetak Surat. Selanjutnya dari aspek kerumitan, inovasi Gozin sesungguhnya tidak rumit karena pada saat mengurus gozin ini masyarakat bisa mengurusnya melalui telfon ke operator call center, serta juga dapat melalui SMS dan juga pesan Whatsapp. Sehingga prosedurnya tidak rumit. Lebih lanjut dari aspek keuntungan relatif, inovasi Gozin juga memberikan

keuntungan kepada pihak masyarakat karena dapat menghemat waktu dengan begitu masyarakat tidak perlu datang ke Kecamatan Sukosari cukup berada dirumah sudah dapat mengurus inovasi Gozin (Go-Ojek Perizinan). Selain itu inovasi Gozin ini juga dapat menghemat biaya, dimana masyarakat tidak mengeluarkan biaya untuk mengurus SIUP.

Kedua, inovasi Gozin ternyata juga dapat memberikan manfaat bagi masyarakat baik manfaat pada tingkat proses dan pada tingkat pengelolaan. Pada tingkat proses manfaat yang diperoleh adalah menghemat waktu dan menghemat biaya. Selama ini masyarakat saat mengurus SIUP membutuhkan waktu yang cukup lama karena mereka terlebih dahulu ke kantor DPMPTSP dan Ketenagakerjaan Bondowoso, sehingga masyarakat mengeluarkan waktu lebih banyak dibanding dengan masyarakat hanya pergi ke Kecamatan Sukosari. Akan tetapi dengan adanya inovasi Gozin (Go-Ojek Perizinan) masyarakat tidak perlu pergi ke Kecamatan, masyarakat dimudahkan dengan cukup berada dirumah sudah dapat mengakses layanan Gozin (Go-Ojek Perizinan). Selain itu dengan adanya inovasi Gozin ini masyarakat tidak perlu lagi mengeluarkan biaya untuk mengurus SIUP. Selanjutnya pada tingkat pengelolaan inovasi Gozin dapat memberikan manfaat terhadap adanya perubahan perilaku masyarakat dan aparatur. Di pihak masyarakat memiliki perubahan perilaku dari yang pada awalnya kurang berminat atau malas untuk mengurus SIUP, namun dengan adanya Gozin pihak masyarakat memiliki minat yang lebih tinggi. Selanjutnya perubahan perilaku aparatur yang terjadi adalah dapat menghindarkan aparatur dari penyalahgunaan kewenangan misalnya meminta biaya pelayanan dari masyarakat.

Ketiga, kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan layanan Gozin ternyata lebih banyak pada aspek keterbatasan sarana dan prasarana, diantaranya

beberapa desa belum memiliki jaringan yang terjangkau, masih terdapat beberapa masyarakat yang belum memiliki Hp android yang layak untuk mengakses aplikasi OSS, dan masyarakat yang tidak memiliki printer untuk mencetak surat – suratnya. Sedangkan kendala yang berkaitan dengan kurangnya informasi tentang layanan inovasi Go-Ojek Perizinan bagi masyarakat tidak terlalu menjadi persoalan, karena saat ini sudah lebih dari 90% sudah mengetahui informasi tentang Go-Ojek Perizinan.

DAFTAR PUSTAKA

- A, M. Y. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: prenadamedia group.
- Ahmad Sugandi, H. (2004). *Teori Pembelajaran*. Semarang: UPT MKK UNNES.
- Berge, J. B. J. . ten dan S. N. . (2014). *Hukum Administrasi Negara*. (H. . Ridwan, Ed.). Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- F Damanpour, M. S. (2009). Characteristics of Innovation and Innovation Adoption in Public Organizations: Assessing the Role of Managers. *Journal of Public Administration Research and Theory: J-PART*, 19(3), 495–522.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and Managing E-Government*. London: Sage.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of*

Innovation (5 ed.). New York: Free Press.

Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.

