



Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Website Perizinan Berusaha Cerdas Untuk Krama Bangli (PUCUK BANG) (Studi Kasus; Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bangli)

I Made Agus Widiantara Putra *

I Putu Dharmanu Yudartha

Komang Adi Sastra Wijaya

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

* Correspondence: aguswidiantara037@gmail.com

Abstract

This study examines the innovation in licensing services through the "Perizinan Berusaha Cerdas untuk Krama Bangli" (PUCUK BANG) website implemented by the Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPMPTSP) of Bangli Regency. This innovation is a response to the challenges of slow bureaucracy and the public's need for fast, efficient, and transparent services. The PUCUK BANG website simplifies the licensing process by providing online access to two main types of licenses, namely advertising permits and research permits, which were previously only accessible manually. This research uses a qualitative approach with a case study method and analyzes this innovation using the innovation success theory from Bugge et al. (2018), focusing on six main indicators: governance and innovation, sources of ideas, innovation culture, capabilities and tools, objectives and barriers, and innovation data collection. The findings indicate that PUCUK BANG has facilitated public access and increased service efficiency. However, there are several challenges, such as technical disruptions in the system, limited supporting facilities, and suboptimal socialization. To enhance the effectiveness and sustainability of this innovation, improvements in technology infrastructure, human resource (HR) training, and the strengthening of public communication strategies are needed to ensure wider public understanding and participation.

Keywords: public service innovation, online licensing, PUCUK BANG, digital services, DPMPTSP Bangli.

Abstrak

Penelitian ini mengkaji inovasi pelayanan perizinan melalui website Perizinan Berusaha Cerdas untuk Krama Bangli (PUCUK BANG) yang diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bangli. Inovasi ini merupakan respons terhadap tantangan birokrasi yang lambat serta kebutuhan masyarakat akan layanan yang cepat, efisien, dan transparan. Website PUCUK BANG menyederhanakan proses perizinan dengan memberikan akses daring untuk dua jenis perizinan utama, yaitu izin reklame dan surat izin penelitian, yang sebelumnya hanya dapat diakses secara manual. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, serta menganalisis inovasi ini menggunakan teori keberhasilan inovasi dari Bugge dkk. (2018), dengan fokus pada enam indikator utama: tata kelola dan inovasi, sumber ide, budaya inovasi, kemampuan dan alat, tujuan dan hambatan, serta pengumpulan data inovasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PUCUK BANG telah mempermudah akses masyarakat dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Namun, terdapat beberapa hambatan, seperti gangguan teknis pada sistem, keterbatasan fasilitas pendukung, dan sosialisasi yang belum maksimal. Untuk meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan inovasi ini, diperlukan perbaikan infrastruktur teknologi, pelatihan sumber daya manusia (SDM), serta peningkatan strategi komunikasi publik untuk memastikan pemahaman dan partisipasi masyarakat yang lebih luas.

Kata Kunci: inovasi pelayanan publik, perizinan online, PUCUK BANG, pelayanan digital, DPMPTSP Bangli.

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam interaksi antara masyarakat dan pemerintah. Kualitas pelayanan menjadi perhatian utama karena menunjukkan sejauh mana pemerintah mampu memenuhi harapan masyarakat. Dalam era persaingan global, pemerintah dituntut untuk memberikan

layanan yang efisien, responsif, dan berkualitas tinggi. Pelayanan publik bukan sekadar memenuhi kewajiban administratif, tetapi juga menjadi jembatan antara lembaga pemerintah dan kebutuhan nyata masyarakat.

Administrasi publik sebagai dasar dari pelayanan publik memiliki peran sentral dalam pengelolaan sumber daya dan pelaksanaan kebijakan. Menurut Siagian (2004:2), administrasi publik adalah kerja sama rasional antara individu untuk mencapai tujuan tertentu, sedangkan Chandler dan Plano melihatnya sebagai proses pengorganisasian sumber daya publik guna merumuskan dan melaksanakan keputusan publik. Dalam pelaksanaannya, administrasi publik mencakup berbagai bidang seperti otonomi daerah, kependudukan, kepegawaian, dan pelayanan umum lainnya. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi isu yang terus relevan dan krusial dalam manajemen sektor publik.

Pelayanan publik yang berkualitas membutuhkan perencanaan dan strategi yang tepat. Pemerintah harus mampu menciptakan sistem layanan yang efisien dan adaptif terhadap perubahan zaman. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang mengeluhkan lambatnya layanan, rumitnya persyaratan, dan ketatnya regulasi. Hal ini menjadi penghambat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal. Oleh sebab itu, birokrasi harus berubah dari sekadar struktur administratif menjadi fasilitator yang benar-benar melayani publik.

Dalam upaya perbaikan, inovasi dan penerapan teknologi informasi menjadi solusi yang banyak diterapkan. Pemerintah Indonesia sendiri telah mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai langkah strategis untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik melalui pemanfaatan teknologi. Melalui SPBE, pelayanan publik menjadi lebih cepat, efisien, dan transparan, karena Aparatur Sipil Negara (ASN) dapat bekerja menggunakan sistem elektronik berbasis aplikasi dan situs web.

Kemajuan teknologi ini sejalan dengan peningkatan signifikan jumlah pengguna internet, khususnya di Provinsi Bali. Data dari BPS Provinsi Bali (2024) menunjukkan bahwa pengguna internet terus meningkat setiap tahunnya, dari 54,08% pada tahun 2019 menjadi 73,34% pada tahun 2023. Fenomena ini menunjukkan bahwa masyarakat Bali semakin mengandalkan internet dalam kehidupan sehari-hari, termasuk untuk mengakses layanan publik.

Inovasi dalam pelayanan publik tidak hanya berarti menciptakan hal baru, tetapi juga melakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan. Menurut Rogers dalam Suwarno (2014), inovasi adalah proses kreatif yang menghasilkan pengetahuan baru, baik dalam bentuk penemuan asli maupun modifikasi terhadap sesuatu yang sudah ada. Widodo (2017) menambahkan bahwa inovasi dapat berupa penyederhanaan proses kerja atau pengenalan sistem dan prosedur baru untuk meningkatkan efisiensi organisasi. Robbins dan Judge (2018) juga menekankan pentingnya nilai ekonomi dari inovasi dalam menciptakan produk, proses, atau layanan yang lebih baik. Oleh karena itu, pemanfaatan internet dan teknologi digital oleh pemerintah merupakan bentuk inovasi yang relevan dan berdampak luas bagi masyarakat.

Salah satu contoh nyata penerapan inovasi digital dalam pelayanan publik terdapat di Kabupaten Bangli, Provinsi Bali. Pemerintah daerah setempat telah meluncurkan sistem perizinan online melalui website "Perizinan Berusaha Cerdas Untuk Krama Bangli" atau PUCUK BANG. Website ini memfasilitasi dua jenis layanan utama, yaitu perizinan reklame dan surat izin penelitian. Langkah ini diambil untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat yang sebelumnya harus datang langsung ke kantor pemerintah untuk mengurus izin, terutama mengingat luasnya wilayah Kabupaten Bangli yang dapat menyulitkan akses fisik.

Tabel 1.2 Jumlah Permohonan Izin pada website PUCUK BANG

| Jenis Permohonan | Jumlah | | |
|-----------------------|--------|------|------|
| | 2022 | 2023 | 2024 |
| Izin Reklame | 51 | 43 | 36 |
| Surat Izin Penelitian | 94 | 117 | 140 |

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Bangli (Diolah Penulis)

Data dari DPMPTSP Kabupaten Bangli menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan ini mengalami peningkatan signifikan. Permohonan surat izin penelitian meningkat dari 94 pada tahun 2022 menjadi 140 pada tahun

2024. Hal ini mencerminkan semakin tingginya antusiasme masyarakat terhadap layanan berbasis digital yang lebih mudah dan hemat waktu. Namun, implementasi sistem ini masih menghadapi sejumlah kendala.

Permasalahan utama yang dihadapi website PUCUK BANG antara lain adalah gangguan teknis seperti eror sistem, keterbatasan fasilitas pendukung seperti alat cetak dan pemindai dokumen, serta minimnya sosialisasi kepada masyarakat. Gangguan teknis yang menyebabkan layanan terganggu dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital. Kurangnya fasilitas juga memperlambat proses pelayanan, sementara kurangnya informasi menyebabkan sebagian masyarakat masih belum mengetahui keberadaan layanan ini dan tetap menggunakan metode manual. Oleh karena itu, perbaikan berkelanjutan terhadap sistem, peningkatan kapasitas fasilitas, dan strategi komunikasi yang lebih efektif perlu dilakukan agar inovasi ini benar-benar mencapai tujuannya.

Dengan segala potensi dan tantangannya, upaya digitalisasi pelayanan publik seperti PUCUK BANG merupakan langkah strategis yang penting dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah. Inovasi dalam layanan publik akan semakin relevan di era digital saat ini, terutama dengan meningkatnya jumlah pengguna internet dan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Transformasi ini menjadi bagian dari proses besar menuju tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Permintaan untuk perubahan sering kali diajukan kepada pemerintah terkait penyediaan layanan publik kepada masyarakat. Salah satu perhatian utama dalam interaksi antara masyarakat dan pemerintah lokal adalah kualitas layanan publik. Khususnya, fokus utamanya adalah pada standar pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warganya. Sebagai penyedia layanan publik, pemerintah diharapkan memberikan layanan yang unggul, terutama dalam konteks persaingan global yang semakin ketat. Kualitas layanan pemerintah akan terus diuji untuk mencapai standar yang optimal dan memenuhi harapan masyarakat yang semakin tinggi, baik dari segi kualitas maupun responsivitas. Esensi dari pelayanan publik adalah menghubungkan lembaga pemerintah dengan masyarakat yang membutuhkan layanan tersebut.

Berbagai aspek seperti otonomi daerah, kependudukan, kepegawaian, dan sejumlah urusan lain termasuk dalam administrasi publik yang merupakan bagian dari tugas administrator publik sebagai pelayan masyarakat. Siagian (2004:2) menyatakan bahwa administrasi publik adalah proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan pada pertimbangan rasional untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Administrasi publik diartikan oleh Chandler & Plano sebagai proses di mana sumber daya dan personel publik diatur dan disusun untuk merumuskan, melaksanakan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Seni dan ilmu yang bertujuan untuk mengelola urusan publik serta menjalankan tugas-tugas yang telah ditugaskan juga dianggap sebagai administrasi publik, dengan fokus utama pada penyelesaian permasalahan publik melalui perbaikan atau penyempurnaan, terutama dalam konteks organisasional.

Pelaksanaan fungsi negara sangat dipengaruhi oleh peran penting pelayanan publik. Berbagai layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti regulasi dan pelayanan di sektor pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya, harus disediakan oleh pemerintah. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus terus dilakukan oleh pemerintah sebagai penyedia layanan publik. Oleh karena itu, isu peningkatan kualitas layanan menjadi sangat penting dalam manajemen, baik di sektor publik maupun swasta. Diharapkan bahwa kepentingan masyarakat lebih diprioritaskan oleh sektor publik, akses masyarakat terhadap layanan dipermudah, penyelesaian urusan publik dipercepat, dan kepuasan masyarakat diberikan.

Sebagai penyedia layanan publik, pemerintah perlu memiliki kemampuan untuk menyelenggarakan layanan yang efisien dan terus meningkatkan mutunya. Tekanan untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik mendorong pemerintah untuk menerima kritik dari masyarakat. Masyarakat sering menilai bahwa layanan publik yang diselenggarakan cenderung lambat, kompleks dengan persyaratan yang rumit, dan terbatas oleh regulasi yang ketat. Hal ini merugikan masyarakat karena mereka bergantung pada layanan yang disediakan oleh pemerintah. Oleh karena itu, birokrasi tidak hanya boleh menjadi struktur yang melayani kepentingan internal, tetapi juga harus melayani kebutuhan masyarakat dan menciptakan kondisi yang menguntungkan bagi seluruh anggota masyarakat.

Untuk memberikan layanan kepada masyarakat, diperlukan perencanaan dan strategi yang dapat meningkatkan kualitas layanan sebagai panduan dalam merumuskan tujuan program dan kegiatan

pembangunan di tingkat lokal, terutama dalam administrasi perizinan. Selain itu, rencana strategis memiliki tujuan untuk menciptakan keterpaduan serta tanggung jawab yang selaras dengan tugas pokok serta fungsi (Tupoksi) di sektor perizinan, serta mendorong pengembangan ide dan kreativitas untuk mencapai keberhasilan. Inovasi juga diperlukan sebagai upaya terbaru dalam memberi layanan kepada publik agar lebih efektif dan efisien.

Pemerintah Indonesia juga telah memperbarui serta memperbaiki tata kelola pemerintahan dengan mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Peraturan ini menekankan bahwa SPBE adalah metode baru dalam pelaksanaan tata Kelola pemerintahan yang berbasis teknologi. Dalam konteks ini, *e-government* bukan hanya sebuah konsep, melainkan sebuah kenyataan yang harus diimplementasikan secara efektif. Melalui penggunaan aplikasi dan situs web, SPBE memungkinkan Aparatur Sipil Negara menjalankan tugas-tugasnya dengan lebih efisien. Hal ini mempermudah proses kerja, mempercepat alur kerja, dan memastikan layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, penerapan SPBE menjadi kunci untuk meningkatkan kinerja pegawai dan mewujudkan pemerintahan yang lebih transparan, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan.

Dalam penelitian ini membahas landasan teoritis serta menelaah berbagai studi sebelumnya yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik berbasis digital, khususnya dalam konteks transformasi digital administrasi pemerintahan. Kajian ini bertujuan untuk mengidentifikasi celah penelitian yang belum banyak dibahas, serta memberikan perspektif baru terhadap implementasi inovasi layanan perizinan melalui website PUCUK BANG di Kabupaten Bangli.

Penelitian oleh Hanipah dan Aryani (2021) mengevaluasi efektivitas layanan Simpelin berbasis e-government di DISDUKCAPIL Kabupaten Sukabumi selama pandemi Covid-19. Studi ini menunjukkan bahwa layanan tersebut efektif dari aspek produksi, efisiensi, adaptabilitas, dan kepuasan masyarakat, meskipun belum membahas aspek kendala hukum dan perbaikan teknis.

Selanjutnya, Witri (2021) dalam penelitiannya mengenai digitalisasi pelayanan di Desa Trayang melalui situs *sedudo.kabnganjuk.go.id*, menyoroti upaya pemerintah desa dalam menghadirkan layanan administrasi kependudukan berbasis web. Walaupun situs ini mempermudah akses pelayanan, keterbatasan fitur dan sumber daya manusia menjadi tantangan utama. Penelitian ini belum mengkaji keberlanjutan dan penerimaan layanan secara luas oleh masyarakat.

Fakhriyah dkk. (2022) meneliti aplikasi SP4N LAPOR! di Provinsi Sumatera Selatan dan menemukan bahwa efektivitas aplikasi ini masih rendah akibat minimnya sosialisasi dan adanya kendala teknis. Penelitian ini belum membahas potensi pengembangan fitur dan strategi penyebaran informasi untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat.

Sementara itu, Fitri & Pradana (2022) mengevaluasi inovasi layanan E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bangkalan. Layanan ini dinilai efektif dengan pendekatan *one day one service*, namun belum sepenuhnya mengintegrasikan digitalisasi dan menghadapi kendala dalam penerapan skala besar.

Terakhir, Gati (2022) dalam studinya tentang inovasi pelayanan publik elektronik di DPMPSTP Kota Bandung, mengidentifikasi berbagai inovasi seperti pengantaran dokumen, integrasi sistem, dan digitalisasi layanan melalui aplikasi dan situs web. Walau inovasi teknis ini signifikan, penelitian tersebut belum banyak membahas hambatan sosialisasi dan keterlibatan masyarakat secara mendalam.

Dengan mengacu pada berbagai studi di atas, penelitian ini menyoroti kebutuhan akan pendekatan yang tidak hanya fokus pada efektivitas teknis, tetapi juga memperhatikan aspek hukum, sosialisasi, dan penerimaan masyarakat terhadap layanan publik berbasis digital.

II. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini merupakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang bertujuan memahami nilai dari variabel secara mendalam tanpa melakukan perbandingan antar variabel

(Sugiyono, 2014:11). Pendekatan ini dipilih karena mampu menggali fenomena sosial secara kontekstual yang tidak dapat dijangkau oleh metode kuantitatif (Sujarweni, 2014:6). Penelitian ini berfokus pada inovasi pelayanan perizinan melalui website *PUCUK BANG* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bangli. Sumber data terdiri dari data primer yang diperoleh melalui observasi langsung dan wawancara terhadap informan kunci seperti pejabat DPMPTSP dan pengguna layanan, serta data sekunder yang mencakup dokumen kelembagaan, artikel media, dan arsip lainnya. Penentuan informan dilakukan secara purposive, berdasarkan relevansi pengetahuan informan terhadap permasalahan yang diteliti. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi data untuk meningkatkan kredibilitas informasi (Sugiyono, 2015:308). Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman, yang mencakup tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (Sugiyono, 2015:336). Penyajian data dilakukan secara formal melalui tabel dan secara informal melalui narasi berdasarkan indikator keberhasilan inovasi dari Bugge dkk. (2018). Unit analisis yang digunakan adalah lembaga DPMPTSP Kabupaten Bangli, karena institusi ini merupakan pelaksana utama dalam inovasi pelayanan publik melalui platform digital. Penelitian dilaksanakan langsung di lokasi DPMPTSP Kabupaten Bangli untuk memperoleh pemahaman menyeluruh mengenai proses pelayanan perizinan secara aktual. Dengan demikian, metode ini tidak hanya menggambarkan fenomena secara sistematis tetapi juga mengungkap dinamika yang terjadi di balik penerapan inovasi pelayanan publik berbasis digital.

III. Hasil dan Pembahasan

3.1. Hasil Temuan Penelitian

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi digital dalam pelayanan publik di Kabupaten Bangli diwujudkan melalui pengembangan aplikasi *PUCUK BANG* (Perizinan Usaha Cerdas untuk Krama Bangli). Aplikasi ini merupakan wujud tata kelola dan inovasi yang bertujuan mempermudah masyarakat, khususnya pelaku usaha, dalam mengurus perizinan secara efisien dan transparan. Dalam pengembangannya, *PUCUK BANG* melibatkan kerja sama antara DPMPTSP dan pihak ketiga, serta didukung oleh integrasi dengan sistem TTE melalui aplikasi *SI IMUT* milik *DISKOMINFOSAN*. Evaluasi dan pemeliharaan sistem dilakukan secara rutin untuk mengidentifikasi kendala teknis, meskipun masih dihadapkan pada keterbatasan anggaran dan ketergantungan pada server eksternal.

Pengembangan *PUCUK BANG* didasari oleh keterbatasan sistem *OSS-RBA* nasional yang belum mengakomodasi seluruh jenis perizinan daerah, seperti izin reklame dan rekomendasi penelitian. Dalam rangka memperluas dan menyempurnakan inovasi ini, DPMPTSP rutin menggelar FGD dan penyuluhan untuk menjaring masukan dari berbagai pihak, termasuk pelaku usaha dan masyarakat. Adanya fitur pengaduan dalam aplikasi juga menjadi media penting untuk menampung aspirasi publik secara langsung. Partisipasi masyarakat meskipun bersifat tidak langsung, menunjukkan bahwa inovasi ini mendapatkan respons positif dan dianggap mampu memperbaiki sistem pelayanan yang ada.

Budaya inovasi dalam instansi terlihat dari langkah strategis DPMPTSP untuk terus mengembangkan layanan digital, baik dalam bentuk konsultasi, pendampingan pelaporan, maupun penambahan fitur layanan baru setiap tahunnya di Mall Pelayanan Publik. *DISKOMINFOSAN* juga berperan penting dalam penyediaan infrastruktur teknologi, meskipun pengembangan harus tetap menyesuaikan dengan regulasi pusat. DPMPTSP menghadapi tantangan berupa keterbatasan SDM di bidang teknologi informasi, yang coba diatasi melalui pelatihan internal, kolaborasi dengan pihak ketiga, dan pengembangan kapasitas staf secara mandiri. Digitalisasi ini secara umum diapresiasi oleh masyarakat meskipun hasilnya belum sepenuhnya terlihat secara nyata.

Kemampuan teknis DPMPTSP dalam mengelola *PUCUK BANG* masih terbatas, terutama karena tidak memiliki server mandiri dan jumlah SDM IT yang minim. Hal ini menyebabkan ketergantungan tinggi pada pihak ketiga dalam aspek teknis. Meski demikian, sinergi antara DPMPTSP, *DISKOMINFOSAN*, dan pengembang aplikasi berjalan baik untuk menjaga keberlangsungan layanan. Dana sebesar Rp60 juta telah dialokasikan untuk peningkatan sistem di tahun 2025, mencerminkan komitmen untuk memperkuat kapasitas layanan. Namun demikian, kurangnya panduan penggunaan dan fitur pelacakan status permohonan masih menjadi kelemahan yang harus segera dibenahi.

Secara umum, PUCUK BANG dikembangkan untuk mempercepat, mempermudah, dan menyederhanakan proses perizinan secara digital, sebagai respons terhadap tuntutan masyarakat dan perkembangan teknologi. Evaluasi berkala menunjukkan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi, dan tidak ditemukan hambatan berarti dalam pelaksanaan izin yang tersedia. Namun demikian, kendala jaringan dan masalah integrasi sistem masih menjadi tantangan yang harus diatasi melalui peningkatan infrastruktur dan koordinasi lintas instansi.

Dalam aspek pengumpulan data inovasi, DPMPTSP aktif melakukan survei kepuasan dan menindaklanjuti pengaduan sebagai sarana evaluasi layanan. Informasi terkait PUCUK BANG disebarluaskan melalui media sosial dan sosialisasi langsung, meskipun dinilai belum optimal. Beberapa masyarakat baru mengetahui layanan ini melalui pencarian mandiri, sehingga disarankan agar strategi penyebaran informasi diperluas, termasuk melibatkan pemerintah desa hingga tingkat banjar, guna menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara lebih merata dan efektif.

3.2 Pembahasan

Inovasi website PUCUK BANG (Perizinan Usaha Cerdas untuk Krama Bangli) merupakan terobosan layanan publik digital yang dinilai cukup inovatif dibandingkan layanan sejenis di Bali. Inovasi ini dirancang secara mandiri oleh DPMPTSP Bangli sebagai respons atas keterbatasan sistem OSS-RBA, khususnya dalam mengakomodasi izin-izin seperti reklame dan penelitian. Salah satu keunggulan utama PUCUK BANG terletak pada kemudahan proses perizinan, di mana surat izin yang telah terbit langsung dikirim melalui WhatsApp, sehingga pemohon tidak perlu datang ke kantor. Selain itu, persyaratan pengajuan izin pun disederhanakan, cukup dengan fotokopi KTP, surat pengantar dari instansi, dan blanko permohonan yang dilengkapi materai dibandingkan dengan daerah lain yang mewajibkan pemohon untuk memiliki BPJS Kesehatan sebagai syarat untuk mengajukan permohonan izin. Website ini juga telah terintegrasi dengan sistem tanda tangan elektronik (SI IMUT) dan dikembangkan secara berkelanjutan melalui strategi “satu tahun satu layanan”. Pengelolaannya melibatkan partisipasi masyarakat melalui FGD dan survei berkala, yang menunjukkan tingkat kepuasan publik di atas 90%.

Dengan kemudahan akses, transparansi, dan efisiensi yang dirasakan langsung oleh masyarakat, PUCUK BANG menjadi solusi nyata terhadap persoalan pelayanan perizinan di tingkat daerah. Penggunaan website ini pun menunjukkan tren yang positif, dengan rata-rata peningkatan pengguna sebesar 10,17% per tahun dari tahun 2022. Pembahasan lebih lanjut akan dijelaskan secara rinci berdasarkan masing-masing indikator berikut ini.

3.2.1 Governance and innovation (Tata kelola dan inovasi)

Tata kelola inovasi melalui website PUCUK BANG oleh DPMPTSP Kabupaten Bangli mencerminkan penerapan prinsip *good governance* yang berbasis digitalisasi pelayanan publik. Inovasi ini tidak hanya mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan perizinan, tetapi juga memperlihatkan kolaborasi antarinstansi yang efektif, khususnya antara DPMPTSP dengan DISKOMINFOSAN dalam hal integrasi tanda tangan elektronik melalui aplikasi SI IMUT. Tata kelola website dilakukan secara profesional dengan melibatkan pihak ketiga yang bertanggung jawab dalam pengembangan teknis, namun pengawasan penuh tetap berada di bawah kendali DPMPTSP.

Evaluasi berkala, baik bulanan maupun harian, dilakukan untuk menjamin sistem berjalan sesuai standar pelayanan dan untuk mengidentifikasi kendala teknis secara cepat, terutama yang berkaitan dengan integrasi sistem dan kelengkapan dokumen pemohon. Meskipun demikian, pelaksanaan inovasi ini tidak terlepas dari tantangan, seperti keterbatasan anggaran dan ketergantungan pada server pihak ketiga, yang berdampak pada efisiensi penanganan masalah teknis. Tantangan ini juga diperkuat dengan belum adanya kontrak kerja sama berkelanjutan dengan pengelola server, sehingga setiap gangguan harus dikoordinasikan secara manual. Kendati demikian, dari sisi pengguna, website PUCUK BANG dinilai efektif dalam mempermudah proses perizinan karena mampu mengurangi beban birokrasi dan memberikan layanan yang cepat serta praktis, bahkan hasil dokumen dapat diterima melalui WhatsApp. Secara keseluruhan, tata kelola inovasi PUCUK BANG menunjukkan arah yang positif dalam mendukung transformasi digital pelayanan publik, meskipun masih perlu penguatan dari sisi pendanaan, infrastruktur, dan kemandirian sistem untuk menjamin keberlanjutan inovasi ini dalam jangka panjang.

3.2.2 Sources of ideas for innovation (Sumber ide untuk inovasi)

Pengembangan aplikasi PUCUK BANG oleh DPMPTSP Kabupaten Bangli dilatarbelakangi oleh adanya keterbatasan dalam sistem OSS-RBA yang ditetapkan pemerintah pusat melalui Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021. Meskipun OSS-RBA diharuskan sebagai platform utama dalam pengurusan perizinan, kenyataannya tidak semua jenis perizinan daerah dapat difasilitasi oleh sistem tersebut. Jenis perizinan seperti reklame dan rekomendasi penelitian tidak tersedia dalam OSS-RBA, sehingga PUCUK BANG hadir sebagai solusi inovatif untuk menjembatani kekosongan layanan tersebut. Aplikasi ini tidak hanya memfasilitasi perizinan yang belum terakomodasi, tetapi juga mendukung kelengkapan dokumen pendukung seperti rekomendasi teknis yang menjadi syarat dalam OSS-RBA.

Dalam proses pengembangannya, DPMPTSP secara aktif melibatkan berbagai pihak melalui forum diskusi kelompok terarah (FGD) dan kegiatan penyuluhan publik yang dilaksanakan setiap tahun. Kegiatan ini menjadi media untuk menjaring masukan dari stakeholder dan masyarakat guna mengevaluasi efektivitas aplikasi serta merumuskan perbaikan berkelanjutan. Partisipasi aktif dari instansi pengelola, khususnya DPMPTSP, menjadi kunci penting dalam menjaga relevansi dan keberlanjutan aplikasi PUCUK BANG. Mereka tidak hanya menerima masukan dari stakeholder formal, tetapi juga menjaring ide-ide inovatif dari masyarakat melalui interaksi langsung di lapangan. Komitmen tersebut menunjukkan bahwa pengembangan aplikasi ini bersifat adaptif, transparan, dan inklusif. Meskipun pengguna, mengaku tidak dilibatkan secara langsung dalam proses pengembangan, mereka tetap mengapresiasi hadirnya fitur pengaduan dan masukan di website PUCUK BANG sebagai bentuk partisipasi publik. Secara keseluruhan, aplikasi ini dinilai sebagai langkah strategis dalam memperkuat layanan perizinan daerah dan mendorong pertumbuhan investasi, khususnya di daerah seperti Bangli yang memiliki tantangan ekonomi tersendiri.

3.2.3 Innovation culture (Budaya inovasi)

DPMPTSP Kabupaten Bangli menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengembangkan inovasi pelayanan publik, khususnya melalui aplikasi PUCUK BANG. Inovasi ini tidak hanya berfokus pada pelayanan perizinan, tetapi juga menjadi platform integrasi berbagai layanan lain seperti konsultasi, pengaduan, dan website Mall Pelayanan Publik (MPP). Pengembangan ini tetap dilakukan meskipun terdapat keterbatasan, baik dari sisi anggaran maupun regulasi yang membatasi penciptaan aplikasi baru. Dukungan dari DISKOMINFOSAN dalam hal infrastruktur digital turut memperkuat upaya ini, dengan tetap memperhatikan integrasi dengan sistem nasional. Strategi pengembangan tahunan dengan prinsip “satu tahun satu layanan khusus” menjadi bukti bahwa inovasi dilakukan secara berkelanjutan dan terstruktur, seperti penambahan layanan imigrasi dan kekayaan intelektual di MPP, serta pendekatan jemput bola dan pendampingan ke desa-desa.

Namun demikian, salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang memiliki latar belakang teknologi informasi. Saat ini hanya ada satu staf IT di lingkungan DPMPTSP, padahal kebutuhan teknis terus meningkat seiring berkembangnya layanan digital. Untuk mengatasi hal ini, instansi memberikan pelatihan dasar hingga lanjutan bagi staf yang memiliki minat dan kemampuan otodidak dalam bidang teknologi. Selain itu, kerja sama dengan pihak ketiga juga dilakukan untuk memberikan pelatihan teknis kepada pegawai perizinan. Meskipun keterbatasan masih ada, upaya peningkatan kapasitas SDM ini merupakan bagian penting dari strategi jangka panjang untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas pengelolaan layanan digital, termasuk aplikasi PUCUK BANG, guna mendukung pelayanan publik yang responsif dan adaptif terhadap perkembangan zaman.

Keterbatasan sumber daya manusia yang ada di DPMPTSP Kabupaten Bangli tidak hanya berdampak pada pengelolaan aplikasi, tetapi juga pada kemampuan untuk merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas SDM, baik melalui pelatihan internal maupun kolaborasi dengan pihak ketiga, menjadi langkah strategis dalam menjaga keberlanjutan dan kualitas pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan budaya inovasi yang diterapkan di instansi tersebut, yang tercermin melalui komitmen kerja berkelanjutan dan orientasi pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Budaya kerja ini ditunjukkan melalui strategi “satu tahun satu layanan baru” yang diintegrasikan dalam Mall Pelayanan Publik (MPP), serta adanya kebiasaan rutin dalam melakukan evaluasi, penyuluhan, dan pelatihan teknis internal. Selain itu, keterbukaan terhadap masukan publik melalui forum diskusi dan survei kepuasan masyarakat menjadi bentuk lain dari budaya inovasi yang adaptif. Meskipun belum mengarah pada

internalisasi nilai budaya lokal secara nyata, inovasi ini menunjukkan arah keberlanjutan yang kuat, terlihat dari rencana pengembangan fitur layanan baru, peningkatan kapasitas SDM, serta komitmen untuk mengatasi hambatan teknis seperti keterbatasan server dan anggaran. Dengan demikian, PUCUK BANG memiliki potensi untuk terus berkembang menjadi sistem pelayanan publik digital yang berkelanjutan dan mampu menjawab tantangan zaman secara dinamis, serta memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat Kabupaten Bangli.

3.2.4 Capabilities and tools (Kemampuan dan alat).

Pengembangan website PUCUK BANG sangat bergantung pada beberapa aspek sumber daya, termasuk jaringan internet, server, dan sarana pendukung lainnya. DISKOMINFOSAN telah menyediakan jaringan internet lokal, namun kapasitas bandwidth yang terbatas masih menjadi kendala, yang memengaruhi performa layanan digital yang ditawarkan. Selain itu, belum adanya server yang memadai untuk mengelola data secara aman menjadi masalah, karena ketergantungan pada pihak ketiga dalam pengelolaan server dan sistem mengurangi fleksibilitas pengembangan aplikasi dan meningkatkan risiko terkait keamanan data.

Sumber daya manusia (SDM) juga menjadi tantangan signifikan, dengan ketiadaan staf khusus di bidang IT di internal DPMPPTSP yang menyebabkan ketergantungan pada tim teknis pihak ketiga maupun DISKOMINFOSAN untuk menangani masalah teknis dan pengembangan fitur aplikasi. Upaya penempatan pegawai kompeten di bidang IT diharapkan dapat memperbaiki pengelolaan layanan, namun sejauh ini belum ada pelatihan khusus untuk meningkatkan kapasitas SDM di bidang teknologi. Selain itu, sosialisasi mengenai layanan PUCUK BANG melalui media sosial dan langsung di kecamatan masih perlu ditingkatkan agar lebih banyak masyarakat yang memahami dan memanfaatkan layanan ini secara optimal.

Keberhasilan pengembangan website PUCUK BANG sangat bergantung pada kualitas infrastruktur dan kapasitas SDM yang mendukung. Walaupun sinergi lintas instansi antara DPMPPTSP dan DISKOMINFOSAN telah menunjukkan kolaborasi yang positif, tantangan besar tetap ada, terutama terkait dengan keterbatasan infrastruktur dan anggaran yang memengaruhi keberlanjutan inovasi digital ini. Pengembangan fitur baru seperti layanan PKKPR dan pencabutan izin yang telah direncanakan masih terhambat tanpa adanya server mandiri dan infrastruktur yang memadai. Oleh karena itu, ke depan diperlukan penguatan kapasitas SDM, penyediaan pelatihan teknis, serta perbaikan fitur aplikasi yang berbasis pada kebutuhan pengguna untuk memastikan bahwa layanan digital ini dapat memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat.

3.2.5 Objective, outcomes, drivers and trouble (Tujuan, hasil, pendorong dan hambatan).

Pengembangan website PUCUK BANG merupakan langkah strategis yang dilakukan oleh DPMPPTSP Kabupaten Bangli untuk menghadirkan pelayanan publik yang lebih modern, cepat, dan transparan. Inovasi ini tidak hanya memberikan kemudahan akses bagi masyarakat, terutama dalam hal pengajuan izin secara online, tetapi juga berperan dalam menekan potensi penyimpangan birokrasi yang biasa terjadi dalam pelayanan manual. Dengan sistem yang terbuka dan tanpa biaya, website PUCUK BANG menjadi sarana efektif dalam membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah, sekaligus menjawab tuntutan masyarakat akan pelayanan yang efisien di era digital. Tingginya tingkat kepuasan masyarakat, sebagaimana tercermin dalam hasil survei rutin, mengindikasikan keberhasilan implementasi sistem ini dalam memenuhi kebutuhan layanan publik yang praktis dan akuntabel.

Namun, pengelolaan layanan digital ini tidak terlepas dari berbagai tantangan, khususnya dalam bidang teknis dan sumber daya manusia. Keterbatasan SDM dan dukungan anggaran masih menjadi kendala dalam optimalisasi layanan, meskipun pemerintah daerah telah menunjukkan komitmen untuk terus berbenah melalui dukungan dana dan peningkatan infrastruktur. Permasalahan teknis seperti gangguan jaringan dan kurangnya sinkronisasi antar aplikasi juga menjadi hambatan yang harus segera diatasi untuk memastikan kelancaran proses perizinan. Meski begitu, langkah cepat dan responsif dari DPMPPTSP dalam menangani masalah ini, seperti koordinasi dengan DISKOMINFOSAN dan pemindahan layanan ke MPP, menunjukkan adanya keseriusan dalam mewujudkan sistem layanan publik berbasis digital yang handal dan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, website PUCUK BANG telah berhasil meningkatkan efisiensi dengan memungkinkan proses perizinan yang sebelumnya memerlukan interaksi langsung untuk kini dilakukan secara daring, mengurangi waktu tunggu dan birokrasi yang panjang. Website ini juga memberikan transparansi dalam

proses perizinan dengan menyediakan akses informasi yang jelas mengenai jenis perizinan, persyaratan, dan estimasi waktu penyelesaian, yang pada gilirannya membangun kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan pengguna yang lebih dari 90%, mengindikasikan respons positif masyarakat terhadap inovasi ini. Meski demikian, tantangan tetap ada, terutama terkait dengan kultur masyarakat Bangli yang lebih terbiasa dengan layanan berbasis offline. Sebagian masyarakat masih menginginkan panduan yang lebih jelas dalam menggunakan layanan online dan merasa sosialisasi mengenai website PUCUK BANG belum sepenuhnya optimal. Beberapa pengguna juga masih mengalami kesulitan dalam memanfaatkan fitur yang ada. Oleh karena itu, meskipun website PUCUK BANG dianggap sebagai langkah inovatif, masih diperlukan upaya lebih lanjut untuk meningkatkan pemahaman dan kenyamanan masyarakat terhadap layanan berbasis digital ini, serta memastikan bahwa layanan tersebut dapat diakses dan dimanfaatkan dengan baik oleh seluruh lapisan masyarakat.

3.2.6 Collecting innovation data for single innovation (Mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal).

Upaya DPMPTSP Kabupaten Bangli dalam meningkatkan kualitas layanan digital melalui website PUCUK BANG mencerminkan penerapan evaluasi berkelanjutan yang berbasis data dan partisipasi masyarakat. Melalui survei kepuasan yang dilakukan secara rutin dan menysasar setiap pemohon layanan, DPMPTSP menunjukkan komitmennya dalam menjadikan umpan balik masyarakat sebagai indikator utama efektivitas layanan. Hasil dari survei tersebut menjadi dasar dalam mengevaluasi dan memperbaiki sistem yang ada agar lebih efisien, cepat, dan tidak menyisakan perizinan yang tertunda. Di samping itu, keberadaan sistem pengaduan yang responsif turut memperkuat mekanisme evaluasi, di mana setiap keluhan yang masuk akan ditangani langsung oleh tim khusus. Hal ini menggambarkan pendekatan layanan publik yang adaptif dan berorientasi pada penyelesaian masalah secara cepat dan tepat.

Namun demikian, masih terdapat tantangan dalam aspek penyebarluasan informasi layanan kepada masyarakat. Kendati media sosial dan kegiatan sosialisasi secara langsung telah dimanfaatkan, masih ada pengguna yang mengaku baru mengetahui keberadaan website PUCUK BANG setelah melakukan pencarian informasi secara mandiri. Ini menunjukkan bahwa jangkauan sosialisasi belum optimal dan belum sepenuhnya menyentuh seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi sosialisasi yang lebih masif dan menysasar kanal komunikasi yang lebih dekat dengan keseharian masyarakat, seperti grup Facebook lokal serta kolaborasi intensif dengan pemerintah desa hingga tingkat banjar. Strategi ini diharapkan mampu menjembatani kesenjangan informasi dan meningkatkan pemanfaatan layanan digital secara lebih luas. Secara keseluruhan, upaya DPMPTSP Kabupaten Bangli sudah menunjukkan arah yang progresif dalam pemanfaatan teknologi informasi untuk pelayanan publik, namun tetap perlu penyempurnaan dalam aspek diseminasi informasi dan inklusivitas komunikasi agar inovasi yang dihadirkan benar-benar berdampak merata bagi seluruh masyarakat.

3.3 Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis terhadap faktor-faktor pendukung dan penghambat, terdapat sejumlah rekomendasi yang dapat diajukan untuk mendorong pengembangan inovasi website PUCUK BANG, antara lain sebagai berikut:

1. Penyusunan peraturan khusus untuk memperkuat payung hukum resmi bagi operasional website PUCUK BANG.
2. Penguatan kapasitas SDM IT perlu segera dilakukan dengan merekrut pegawai baru yang memiliki latar belakang di bidang teknologi informasi guna mendukung pengelolaan aplikasi PUCUK BANG secara mandiri.
3. DPMPTSP perlu menjalin kontrak kerja sama jangka panjang dengan penyedia aplikasi untuk memastikan pemeliharaan teknis dan pengembangan fitur berjalan sesuai kesepakatan layanan.
4. DPMPTSP perlu mengajukan anggaran untuk pengadaan server lokal atau secara bertahap meningkatkan kapasitas cloud, serta memperkuat koordinasi dengan DISKOMINFOSAN guna memperluas bandwidth, khususnya di Mall Pelayanan Publik.
5. Penyebaran informasi layanan perlu ditingkatkan dengan memanfaatkan kanal lokal seperti grup Facebook desa, kerja sama dengan kelurahan atau banjar, serta komunitas setempat, disertai

penambahan konten edukatif seperti video tutorial dan infografis interaktif di media sosial dan website PUCUK BANG.

6. Penggunaan dana sebesar Rp60 juta pada tahun 2025 akan difokuskan untuk penguatan teknis, seperti pengadaan server atau pengembangan fitur, serta untuk pembuatan media sosialisasi layanan.
7. Monitoring dan evaluasi berkelanjutan perlu ditingkatkan melalui kedalaman survei kepuasan pengguna, disertai dengan penyediaan laporan evaluasi yang dipublikasikan.

IV. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil temuan di lapangan mengenai Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Website Perizinan Berusaha Cerdas Untuk Krama Bangli (PUCUK BANG) (Studi Kasus; Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bangli). Yang dikaitkan dengan teori Faktor Keberhasilan Inovasi oleh Bugge, dkk (2018) yang memuat 6 indikator sebagai berikut:

1 *Governance and innovation* (Tata kelola dan inovasi)

Tata kelola inovasi melalui website PUCUK BANG oleh DPMPSTSP Kabupaten Bangli belum sepenuhnya optimal karena masih menghadapi tantangan seperti keterbatasan anggaran, ketergantungan pada server pihak ketiga, dan koordinasi manual saat gangguan teknis.

2 *Sources of ideas for innovation* (Sumber ide untuk inovasi)

Sumber Ide pengembangan website PUCUK BANG oleh DPMPSTSP Kabupaten Bangli telah berjalan dengan baik. Pengembangan dilakukan secara partisipatif dan inklusif melalui FGD, serta penjangkauan masukan dari berbagai pihak sebagai wujud komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

3 *Innovation culture* (Budaya inovasi).

Budaya inovasi untuk mendukung pengembangan aplikasi PUCUK BANG oleh DPMPSTSP Kabupaten Bangli menunjukkan arah yang positif dan terstruktur, dan sudah berjalan optimal. Komitmen terhadap inovasi layanan publik tercermin dari perluasan fungsi aplikasi dan strategi berkelanjutan, didukung oleh DISKOMINFOSAN dan pelatihan teknis, meski ada keterbatasan anggaran dan regulasi.

4 *Capabilities and tools* (Kemampuan dan alat).

Kemampuan dan alat dalam pengelolaan dan pengembangan aplikasi PUCUK BANG oleh DPMPSTSP Kabupaten Bangli belum berjalan secara optimal. Tantangan infrastruktur dan SDM tetap menjadi hambatan, seperti ketergantungan pada pihak ketiga, keterbatasan bandwidth, ketiadaan server mandiri, dan staf IT internal yang belum tersedia.

5 *Objective, outcomes, drivers and trouble* (Tujuan, hasil, pendorong dan hambatan).

Tujuan, hasil, pendorong dan hambatan dalam pengelolaan website PUCUK BANG oleh DPMPSTSP Kabupaten Bangli belum sepenuhnya berjalan optimal. Inovasi ini meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan kepercayaan publik, ditunjukkan oleh tingginya kepuasan masyarakat. Namun, keterbatasan SDM, anggaran, serta kendala teknis masih menjadi hambatan.

6 *Collecting innovation data for single innovation* (Mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal).

Mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal dalam upaya DPMPSTSP Kabupaten Bangli untuk meningkatkan website PUCUK BANG belum sepenuhnya optimal. Penyebaran informasinya masih kurang optimal karena sosialisasi belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang penulis temukan di lapangan terkait Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Website Perizinan Berusaha Cerdas Untuk Krama Bangli (PUCUK BANG) (Studi Kasus; Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bangli). Adapun beberapa saran yang dapat penulis berikan sebagai berikut:

1. DPMPTSP perlu memperkuat infrastruktur digital dengan membangun dan mengelola server sendiri guna mengurangi ketergantungan terhadap pihak ketiga. Dengan kemandirian teknologi, DPMPTSP dapat lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan dinamika layanan publik.
2. Integrasi dan sinkronisasi sistem digital PUCUK BANG dengan layanan lain, baik di tingkat daerah maupun nasional, sangat penting untuk meningkatkan efisiensi layanan.
3. Penambahan dan penguatan SDM IT sangat diperlukan agar DPMPTSP mampu menangani masalah teknis secara cepat dan efisien untuk mendukung kemandirian dalam pengelolaan sistem digital.
4. Strategi sosialisasi perlu diperluas secara masif melalui media sosial lokal, kerja sama dengan pemerintah desa, dan keterlibatan komunitas digital untuk meningkatkan kesadaran dan pemanfaatan layanan PUCUK BANG.

Daftar Pustaka

- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (2024, Januari 5). Persentase Penduduk Usia 5 Tahun ke Atas yang Mengakses Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam 3 Bulan Terakhir Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Bali, 2019-2023. Retrieved from Badan Pusat Statistik Provinsi Bali: <https://bali.bps.go.id/id/statistics-table/1/OTUjMQ==/persentase-penduduk-usia-5-tahun-ke-atas-yang-mengakses-teknologi-informasi-dan-komunikasi-tik-dalam-3-bulan-terakhir-menurut-kabupaten-kota-2019.html>
- Fakhriyah, R., Kencana, N., & Qurâ, M. (2022). Efektivitas Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pengembangan E-Government (Studi Kasus Aplikasi Sp4n Lapori di Provinsi Sumatera Selatan). *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 7(3).
- Fitri, S. A., & Pradana, G. W. (2022). Inovasi Pelayanan E-Ktp Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Studi Kasus Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bangkalan). *Publika*, 835-850.
- Gati, R. A. (2022). Inovasi pelayanan publik berbasis elektronik di DPM PTSP Kota Bandung. *Journal of Business Administration Economics & Entrepreneurship*, 37-46.
- Hanipah, M., & Aryani, L. (2022). Efektivitas inovasi pelayanan publik berbasis e-government (simpelin) di masa pandemi COVID-19 (Studi kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sukabumi). *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 10(1), 112-128.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Miles, B. Matthew and Huberman, Michael. 1992. Analisis Data Kualitatif. Jakarta. UI- Press.
- NEGARA, P. T. (2012, Maret). Asna Aneta. *Jurnal INOVASI* Volume 9, No.1, pp. 1-24.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian, Lembaga, Dan Pemerintah Daerah Tahun 2016.

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Pratiwi, M. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makasar Kasus : 'Motor Pelayanan Lorong TA'.

Roger, M. E. (1971). Communication of Innovations. 7(1971).

Siagian, Sondang P. 2004. Patologi Birokrasi, Galia Indonesia, Jakarta.

Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif. 2014, 2014–2016.

Sugiyono. (2015). Sugiyono (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). 2015.

Sujarweni, V. W. (2014). Metodologi Penelitian, Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Witri, M. G. (2021). *Peningkatan Pelayanan Publik Berbasis Website Dalam Rangka Menuju Nganjuk Smart City (Studi Pada: Pemerintahan Desa Trayang, Kecamatan Ngronggot, Kabupaten Nganjuk)*. (Towards Nganjuk Smart City Through Website-Based Public Service Improvement (Study On: Trayang Village Government, Ngronggot District, Nganjuk Regency)) (Doctoral dissertation, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya).