

INOVASI PELAYANAN SURAT IZIN PRAKTIK (SIP) BAGI TENAGA KESEHATAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA CIREBON

Anna Bella Ivanna Hutajulu^{1(a)}, Sawitri Budi Utami^{2(b)}

^{1,2}Program Studi Administrasi Publik, Universitas Padjadjaran
^{a)}anna21002@mail.unpad.ac.id, ^{b)}sawitri.budi@mail.unpad.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

21-02-2025

Diterbitkan Online:

01-03-2025

Kata Kunci:

Inovasi Pelayanan Publik,
Surat Izin Praktik, Digitalisasi,
Tenaga Kesehatan

ABSTRAK

Inovasi dalam pelayanan publik menjadi kebutuhan mendesak di tengah tuntutan masyarakat akan layanan yang cepat, efisien, dan transparan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses inovasi pelayanan Surat Izin Praktik (SIP) bagi tenaga kesehatan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Cirebon. Inovasi ini dirancang untuk menggantikan sistem manual yang cenderung lambat, tidak efisien, dan rentan terhadap ketidaktransparanan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu model proses inovasi yang dikemukakan oleh Luecke (2003) yang terdiri atas lima tahap, yaitu *Idea Generation*, *Opportunity Recognition*, *Idea Evaluation*, *Development*, dan *Commercialization*. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian adalah teknik *purposive sampling* dengan jumlah informan sebanyak 13 orang, yang meliputi pejabat DPMPTSP serta tenaga kesehatan di Kota Cirebon. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses penciptaan inovasi SIP berbasis digital belum dilaksanakan secara optimal karena masih terdapat kekurangan pada beberapa dimensi penelitian, yaitu keterbatasan anggaran, kompleksitas birokrasi antarinstansi, keterbatasan sumber daya manusia dan kurangnya sosialisasi kepada pengguna. Meskipun demikian, dalam penerapannya inovasi SIP berhasil meningkatkan efisiensi waktu pemrosesan penerbitan izin serta transparansi dan kepuasan bagi tenaga kesehatan. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kolaborasi antar instansi, alokasi anggaran khusus, pelatihan sumber daya manusia secara intensif dan perluasan sosialisasi untuk mengoptimalkan proses penciptaan inovasi SIP.

Keywords:

Public Service Innovation,
Practice License,
Digitalization, Health
Workers

Corresponding Author:

anna21002@mail.unpad.ac.id

ABSTRACT

Innovation in public services is an urgent need amidst the demands of society for fast, efficient, and transparent services. This study aims to analyze the innovation process of the Practice Permit (SIP) service for health workers carried out by the Cirebon City Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP). This innovation is designed to replace the manual system which tends to be slow, inefficient, and prone to non-transparency. The theory used in this study is the innovation process model proposed by Luecke (2003) which consists of five stages, namely Idea Generation, Opportunity Recognition, Idea Evaluation, Development, and Commercialization. The research method used is descriptive qualitative, with data obtained through in-depth interviews, observations, documentation, and literature studies. The informant determination technique used in the study was the purposive sampling technique with a total of 13 informants, including DPMPTSP officials and health workers in Cirebon City. The results of the study indicate that the process of creating digital-based SIP innovations has not been

implemented optimally because there are still shortcomings in several dimensions of the study, namely budget limitations, complexity of inter-agency bureaucracy, limited human resources and lack of socialization to users. However, in its implementation, SIP innovation has succeeded in increasing the efficiency of permit issuance processing time as well as transparency and satisfaction for health workers. This study recommends increasing collaboration between agencies, special budget allocation, intensive human resource training and expanding socialization to optimize the process of creating SIP innovations.

DOI:

<https://doi.org/10.24036/jmiap.v7i1.1191>

PENDAHULUAN

Inovasi pelayanan publik telah menjadi kebutuhan yang mendesak di era modern, seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat serta meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas layanan publik yang lebih cepat, efisien, dan transparan. Pemerintah pusat dan daerah menghadapi tantangan untuk beradaptasi melalui reformasi birokrasi dan pendekatan baru yang memprioritaskan kemudahan akses, kecepatan, serta akuntabilitas layanan publik. Reformasi ini merupakan langkah strategis untuk menjaga relevansi dan efektivitas sistem pemerintahan dalam merespons kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis. Dalam konteks Indonesia, pelayanan perizinan menjadi salah satu sektor yang memegang peranan penting dalam mendukung pembangunan ekonomi, sosial, dan kesehatan masyarakat. Izin merupakan dokumen legal yang menjadi bukti persetujuan pemerintah bagi individu, organisasi, atau perusahaan untuk melaksanakan kegiatan tertentu sesuai dengan regulasi yang berlaku. Namun, pelayanan perizinan di Indonesia sering kali diwarnai oleh birokrasi yang rumit, prosedur yang memakan waktu lama, dan kurangnya transparansi, yang mengakibatkan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat. Berdasarkan laporan *Ease of Doing Business* (EoDB) tahun 2020 yang dirilis oleh Bank Dunia, Indonesia berada di peringkat ke-73 dari 190 negara, jauh tertinggal dibandingkan negara-negara lain di kawasan Asia Tenggara seperti Singapura, Malaysia, dan Thailand. Hal ini mencerminkan perlunya inovasi signifikan untuk memperbaiki sistem pelayanan perizinan di tanah air.

Inovasi sektor publik merupakan suatu proses pengembangan dan penerapan ide-ide baru yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja, efektivitas, dan kualitas dalam

memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang dikembangkan di Indonesia adalah digitalisasi layanan perizinan. Digitalisasi ini bertujuan untuk menyederhanakan prosedur, mengurangi interaksi langsung yang sering kali membuka celah untuk korupsi, serta meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas. Salah satu contoh penerapan inovasi digital dalam pelayanan publik adalah Surat Izin Praktik (SIP) bagi tenaga kesehatan yang dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Cirebon. Layanan ini dirancang untuk memberikan kemudahan bagi tenaga kesehatan dalam mengajukan permohonan izin praktik melalui sistem berbasis web, sehingga seluruh proses dari pengajuan hingga persetujuan dapat dilakukan secara online.

Pelayanan SIP berbasis digital ini merupakan bagian dari upaya DPMPTSP Kota Cirebon untuk mengintegrasikan seluruh layanan perizinan ke dalam satu sistem terpadu. Hal ini sejalan dengan regulasi nasional, seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menuntut adanya peningkatan kualitas layanan melalui pendekatan yang cepat, efisien, transparan, dan akuntabel. Selain itu, inovasi ini juga merujuk pada Surat Edaran Menteri Kesehatan Nomor HK.02.01/MENKES/1911/2023 tentang Penyelenggaraan Registrasi dan Perizinan Tenaga Medis dan Tenaga Kesehatan. Kebijakan ini memberikan landasan hukum bagi pemerintah daerah untuk menerapkan sistem perizinan berbasis digital guna meningkatkan kualitas layanan kesehatan di daerah masing-masing.

Namun, penerapan inovasi SIP di Kota Cirebon tidak terlepas dari berbagai tantangan. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan anggaran yang menghambat pengadaan

infrastruktur teknologi informasi yang memadai, sehingga sering kali terjadi gangguan teknis seperti koneksi internet yang tidak stabil. Selain itu, kompleksitas birokrasi antarinstansi, seperti perbedaan jadwal, prioritas, dan kewenangan, menjadi tantangan dalam koordinasi dan kolaborasi antarinstansi yang terlibat dalam pelayanan SIP. Tidak kalah penting, keterbatasan sumber daya manusia, terutama karena kekosongan jabatan strategis di DPMPTSP Kota Cirebon, berdampak pada lambatnya proses pengembangan dan implementasi inovasi ini. Selain hambatan internal, inovasi SIP juga bertujuan untuk mengatasi permasalahan eksternal seperti rendahnya transparansi dalam proses perizinan manual yang sebelumnya sering membuka peluang untuk praktik korupsi dan manipulasi dokumen. Masalah ini diperburuk oleh kurangnya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat, yang mengakibatkan minimnya pemahaman tentang prosedur perizinan yang benar. Dalam sektor kesehatan, isu ini menjadi semakin penting karena berkaitan langsung dengan keselamatan dan kesejahteraan masyarakat. Ketiadaan mekanisme kontrol yang efektif dalam sistem manual sebelumnya berkontribusi pada meningkatnya kasus malpraktik dan pembukaan klinik ilegal, yang sering kali merugikan pasien.

Digitalisasi layanan SIP yang mulai diimplementasikan pada tahun 2024 oleh DPMPTSP Kota Cirebon diharapkan dapat menjadi solusi atas berbagai permasalahan tersebut. Melalui sistem ini, tenaga kesehatan dapat mengajukan permohonan izin secara lebih mudah, cepat, dan transparan, tanpa perlu mengunjungi beberapa instansi berbeda. Sistem ini juga memungkinkan pemantauan status permohonan secara *real-time*, sehingga memberikan kepastian dan kenyamanan bagi pemohon. Dalam kurun waktu pelaksanaannya, layanan ini telah menunjukkan hasil yang positif, seperti peningkatan jumlah izin praktik yang diterbitkan serta tingkat kepuasan masyarakat yang lebih tinggi.

Penelitian sebelumnya yang relevan secara konseptual mendukung penelitian ini, salah satunya oleh Wasiah dan Prihati (2021) tentang inovasi pelayanan publik di DPMPTSP Provinsi Riau. Penelitian tersebut membahas tiga inovasi elektronik: OSS, Rekomendasi Penelitian Online, dan Tanda Tangan Elektronik. Inovasi-inovasi ini dinilai berhasil, terbukti dengan meningkatnya realisasi investasi dan indeks

kepuasan masyarakat (IKM) di Provinsi Riau selama tiga tahun. Adapun *gap* dalam penelitian ini terdapat pada *knowledge gap*, dimana penelitian ini berfokus pada pelayanan publik di DPMPTSP Kota Cirebon, khususnya inovasi dalam pelayanan Surat Izin Praktik bagi tenaga kesehatan. Meskipun inovasi pelayanan publik di bidang perizinan telah banyak dibahas secara umum, inovasi khusus untuk pelayanan Surat Izin Praktik bagi tenaga kesehatan di kota kecil seperti Cirebon mungkin masih jarang dikaji. Ini membuka peluang untuk menjelajahi konteks lokal dan bagaimana inovasi tersebut diadaptasi di kota dengan karakteristik yang berbeda.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi proses pembentukan inovasi pelayanan SIP di Kota Cirebon serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilannya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif untuk memahami secara mendalam proses inovasi pelayanan Surat Izin Praktik (SIP) bagi tenaga kesehatan yang diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Cirebon. Lokasi penelitian difokuskan pada DPMPTSP Kota Cirebon, sementara subjek penelitian mencakup pejabat instansi tersebut, tenaga kesehatan sebagai pengguna layanan, dan perwakilan instansi terkait. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dalam pemilihan informan, yang berarti informan dipilih secara sengaja berdasarkan relevansi mereka dengan topik penelitian. Informan terdiri dari 13 orang, yang mencakup pejabat DPMPTSP Kota Cirebon, tenaga kesehatan sebagai pengguna layanan, serta perwakilan instansi terkait. Pejabat DPMPTSP dipilih karena mereka memiliki kewenangan dalam perencanaan, implementasi, dan evaluasi inovasi SIP berbasis digital, serta memahami tantangan birokrasi dalam proses digitalisasi layanan. Sementara itu, tenaga kesehatan dipilih karena mereka memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan sistem SIP digital, sehingga dapat memberikan masukan mengenai kelebihan dan kendala layanan ini. Selain itu, perwakilan instansi terkait, seperti Dinas Kesehatan atau unit pengelola sistem teknologi informasi, juga diikutsertakan untuk memberikan perspektif mengenai regulasi dan

aspek teknis implementasi inovasi. Dengan kriteria pemilihan ini, penelitian dapat menggali wawasan yang lebih mendalam terkait efektivitas, tantangan, serta peluang pengembangan lebih lanjut dari inovasi pelayanan SIP di Kota Cirebon. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pemangku kepentingan, observasi langsung terhadap sistem SIP berbasis digital, dan dokumentasi dari berbagai sumber resmi, seperti regulasi dan laporan instansi. Data yang terkumpul dianalisis secara tematik, dimulai dengan reduksi data untuk menyeleksi informasi relevan, diikuti dengan kategorisasi tema, seperti kebijakan inovasi dan implementasi teknis. Analisis ini bertujuan untuk memberikan gambaran holistik tentang proses, tantangan, dan hasil dari inovasi pelayanan SIP di Kota Cirebon. Dalam penelitian ini, validasi data dilakukan dengan teknik triangulasi, yaitu metode yang digunakan untuk meningkatkan keabsahan dan kredibilitas hasil penelitian dengan membandingkan data dari berbagai sumber atau metode.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini, penulis ingin mengkaji dan mengidentifikasi lebih dalam mengenai proses penciptaan inovasi Surat Izin Praktik (SIP) untuk memberikan pelayanan perizinan bagi tenaga kesehatan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cirebon. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan model proses inovasi yang dikemukakan oleh Lucke (2003), yang terdiri atas lima tahap, yaitu *Idea Generation*, *Opportunity Recognition*, *Idea Evaluation*, *Development*, dan *Commercialization*. Komponen ini digunakan sebagai dasar dalam meneliti proses inovasi sektor publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cirebon dalam menciptakan inovasi pelayanan Surat Izin Praktik karena mencakup komponen yang relevan dan cocok dengan permasalahan yang diteliti.



Gambar 1. Proses Inovasi Menurut Lucke

Inovasi memegang peran penting dalam mengoptimalkan pelayanan publik karena mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan mengimplementasikan pendekatan inovatif, instansi pemerintah dapat merespons kebutuhan serta dinamika yang berkembang pada masyarakat secara lebih tepat dan cepat. Inovasi layanan Surat Izin Praktik (SIP) yang dibentuk oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Cirebon merupakan wujud nyata dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Layanan berbasis online ini dirancang untuk mendukung pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang mengamanatkan pelayanan publik yang efisien, cepat, transparan, dan akuntabel untuk masyarakat.

Tahap awal pada proses penciptaan inovasi adalah *ideas generation* atau pencarian ide inovasi. Tahapan ini berfokus pada pengembangan ide-ide baru yang menjadi dasar untuk menciptakan solusi-solusi inovatif. Inovasi layanan Surat Izin Praktik berbasis online ini melibatkan penggalian dan pengembangan ide-ide baru berdasarkan pengembangan pengetahuan, yang mencakup penggunaan teknologi website melalui kontribusi ilmu komputer, matematika, dan logika. Proses penciptaan layanan SIP ini tidak terlepas dari perkembangan analisis data dan algoritma yang dihasilkan oleh kemajuan di bidang ilmu komputer dan matematika. Adapun pendekatan lain yang digunakan pada tahap *ideas generation* adalah menggali ide dari masyarakat, dimana pendekatan ini melibatkan masukan berupa aspirasi, masukan, keluhan, atau kebutuhan masyarakat yang belum terpenuhi dalam konteks pelayanan publik, sehingga suatu organisasi dapat merancang solusi inovatif yang sesuai dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Sebagai pengguna utama produk maupun layanan publik, aspirasi dari masyarakat sering kali menjadi sumber inspirasi bagi evaluasi dan perkembangan inovasi baru. Surat Izin Praktik (SIP) yang dikembangkan oleh DPMPTSP Kota Cirebon sendiri berangkat dari keluhan dan aspirasi masyarakat, khususnya tenaga kesehatan terhadap sistem SIP manual yang dianggap tidak efisien, berbelit-belit, serta memakan waktu dan biaya yang cukup besar. Sistem SIP manual sebelumnya sering kali melibatkan

proses administrasi yang rumit, membutuhkan banyak dokumen fisik sehingga rentan terjadinya maladministrasi, serta waktu pengurusan layanan yang cukup lama. Hal ini tentunya tidak hanya menyulitkan para tenaga kesehatan, tetapi juga menghambat mereka untuk memberikan pelayanan kepada para pasien. Menanggapi masalah tersebut, inovasi layanan SIP berbasis digital pun dirancang sebagai bentuk evaluasi dari sistem manual sebelumnya, untuk menyederhanakan proses perizinan melalui pemanfaatan teknologi secara integratif. Pendekatan lain yang juga digunakan pada tahap *ideas generation* adalah belajar dari pengguna utama. Pendekatan ini difokuskan pada pemanfaatan wawasan dari para pengguna utama, seperti perusahaan, profesional, atau konsumen yang memiliki pemahaman mendalam mengenai tren pasar atau kebutuhan khusus masyarakat yang belum terpenuhi oleh solusi atau layanan yang ada. Pendekatan terakhir yang digunakan pada tahap *ideas generation* adalah desain empatik. Dengan melakukan pendekatan empatik, para inovator di DPMPTSP Kota Cirebon dapat menciptakan inovasi layanan yang benar-benar responsif dan berdampak positif pada masyarakat. Hasil dari pendekatan ini dapat dilihat melalui pengembangan ide untuk menciptakan sistem perizinan berbasis website bagi tenaga kesehatan, yang sederhana, cepat, dan mudah diakses dimana saja. Proses layanan pun dapat dilihat secara *real-time*, sehingga meningkatkan transparansi dan memudahkan tenaga kesehatan untuk memantau hasil permohonan perizinannya.

Tahap *opportunity recognition* merupakan proses evaluasi mendalam terhadap validitas dan relevansi ide-ide inovasi yang diusulkan. Pada tahap ini, penting bagi organisasi untuk mengenali peluang yang ada dan mulai mempersiapkan, serta mengembangkan ide tersebut agar siap untuk melalui proses seleksi berikutnya. Pembentukan inovasi Surat Izin Praktik (SIP) berbasis digital memiliki relevansi atau kesesuaian yang kuat dengan tujuan serta visi dan misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Cirebon. Sistem digital ini juga mendorong peningkatan transparansi dalam proses perizinan, dengan menciptakan fitur pemantauan status permohonan secara *real-time*. Hal ini tidak hanya mencerminkan tujuan strategis DPMPTSP Kota Cirebon dalam memberikan layanan secara transparan dan

akuntabel, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat, khususnya para tenaga kesehatan terhadap pemerintah. Dengan memanfaatkan teknologi secara optimal, inovasi SIP dapat mendukung tujuan strategis DPMPTSP Kota Cirebon dalam menghadirkan layanan terpadu yang modern, efisien, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan tenaga kerja di Kota Cirebon. Inovasi ini tidak hanya menjawab kebutuhan spesifik pengguna, tetapi juga berkontribusi pada pencapaian tujuan strategis DPMPTSP Kota Cirebon dalam membangun birokrasi yang lebih efisien dan berfokus pada pelayanan publik yang optimal. Akan tetapi, keterbatasan anggaran menjadi salah satu kendala bagi DPMPTSP Kota Cirebon dalam proses pengembangan layanan SIP. Keterbatasan anggaran ini menyebabkan kurang optimalnya pemeliharaan infrastruktur yang digunakan dalam proses pengembangan layanan SIP, sehingga masih sering kali terjadi kendala jaringan ataupun komputer. Dalam kaitannya dengan tahap *opportunity recognition*, keterbatasan anggaran mengharuskan DPMPTSP untuk mencari solusi yang tidak hanya efektif, tetapi juga hemat biaya, seperti memanfaatkan teknologi yang sudah ada secara optimal atau bekerja sama dengan pihak ketiga untuk mendukung pengembangan sistem SIP secara digital.

Selain itu, terbatasnya sumber daya manusia menjadi faktor utama yang meningkatkan risiko terjadinya kesalahan ini. Beban kerja yang berlebih pada karyawan dapat mengurangi konsentrasi dan kepuasan kerja, sehingga meningkatkan potensi terjadinya kesalahan. Oleh karena itu, pada tahap ini DPMPTSP Kota Cirebon perlu memastikan adanya alokasi sumber daya manusia yang memadai, memberikan pelatihan intensif mengenai sistem SIP berbasis online bagi para karyawan yang bertanggung jawab, serta menerapkan mekanisme kontrol kualitas pelayanan untuk meminimalisir terjadinya kesalahan. Tahap ini tidak hanya dapat meningkatkan akurasi dan efisiensi dalam proses pengembangan layanan SIP, tetapi juga memastikan bahwa inovasi SIP mampu memberikan pelayanan perizinan secara optimal dan dapat dipercaya bagi seluruh tenaga kesehatan.

Selanjutnya, tahap *ideas evaluation* merupakan langkah yang krusial untuk menilai dan memilih ide terbaik yang dapat dikembangkan menjadi inovasi final yang siap untuk diimplementasikan. Proses koordinasi

antar instansi dalam meninjau dan memilih inovasi layanan SIP sebagai ide terbaik untuk diimplementasikan berlangsung secara cukup lama. Kendala ini diakibatkan adanya perbedaan jadwal, prioritas, serta kepentingan antar instansi yang terlibat, sehingga menimbulkan kendala dalam upaya mencapai kesepakatan. Kondisi ini juga menghambat proses koordinasi dan kolaborasi, khususnya dalam tahap perencanaan dan perancangan inovasi SIP. Melalui koordinasi yang efektif, DPMPTSP Kota Cirebon dapat melakukan analisis risiko secara komprehensif, memastikan bahwa ide inovasi yang dipilih tidak hanya layak secara teknis, tetapi memiliki dampak signifikan secara manfaat yang nyata kepada para tenaga kesehatan. Koordinasi yang baik juga membantu menciptakan komitmen bersama antarinstansi, sehingga pelaksanaan inovasi SIP dapat berjalan secara optimal dengan sumber daya yang terintegrasi. Aspek kelayakan teknis juga merupakan langkah penting dalam pengembangan layanan SIP untuk memastikan bahwa ide inovasi dapat diimplementasikan secara efektif dan efisien. Aspek ini mencakup kemampuan sistem, perangkat lunak, serta infrastruktur yang akan digunakan, serta kecocokannya dengan kebutuhan pengguna dan kesiapan organisasi untuk mengadopsi teknologi baru. Layanan Surat Izin Praktik (SIP) sendiri merupakan suatu inovasi yang menghadirkan kebaruan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan perizinan. Unsur kebaruan ini dapat dilihat dalam bentuk pengintegrasian teknologi digital melalui platform berbasis website yang memungkinkan para tenaga kesehatan untuk melakukan proses pengajuan, perpanjangan, maupun verifikasi SIP secara online. Sebelumnya, pelayanan SIP dilakukan secara manual, dimana para tenaga kesehatan harus datang langsung ke dinas-dinas terkait untuk mengurus berkas-berkas pengajuan SIP.

Tahap pengembangan produk merupakan proses penting dalam mewujudkan sebuah ide inovatif menjadi produk yang siap dipasarkan. Proses ini dimulai dengan pengembangan desain awal, yang mencakup rancangan fisik produk atau alur proses produksinya. Desain awal ini menjadi dasar untuk menciptakan prototipe, yaitu model awal dari produk yang merepresentasikan ide inovasi tersebut. Proses koordinasi antar instansi dilaksanakan selama kurang lebih enam bulan, serta proses trial and

error dilakukan selama kurang lebih satu tahun untuk mengidentifikasi kelemahan, kesalahan teknis, ataupun celah desain yang mungkin tidak terdeteksi selama proses perencanaan dan penciptaan awal. Dalam tahap ini, beberapa tenaga kesehatan pun dilibatkan untuk mencoba menggunakan layanan SIP secara online. *Feedback* ataupun masukan dari para tenaga kesehatan yang sudah mencoba menggunakan layanan SIP online pun dikumpulkan untuk dijadikan bahan pertimbangan dan evaluasi. Oleh karena itu, dengan adanya tahap *trial and error*, para inovator di DPMPTSP Kota Cirebon dapat melakukan perbaikan atau penyesuaian secara dini, sehingga produk akhir yang dihasilkan lebih berkualitas dan siap untuk diimplementasikan secara luas. Selain itu, *feedback* dari para pengguna juga membantu pengembang untuk menyesuaikan fitur-fitur dalam layanan SIP agar lebih mudah dan efisien.

Tahap *commercialization* merupakan langkah akhir dalam siklus inovasi pelayanan publik, di mana produk atau layanan yang telah dikembangkan siap untuk diterapkan secara luas. Dalam pelayanan publik, istilah "komersialisasi" tidak merujuk pada aktivitas penjualan seperti di sektor swasta, melainkan pada proses distribusi atau penyebaran inovasi kepada penerima layanan, yaitu masyarakat. Selama implementasi layanan SIP, selalu dilakukan monitoring untuk memantau proses pelaksanaannya. Hasil monitoring ini kemudian dicatat dalam bentuk laporan setiap bulannya. Monitoring merupakan langkah yang sangat penting dalam memastikan keberhasilan dan keberlanjutan layanan dalam implementasi SIP. Monitoring bermanfaat sebagai mekanisme pengawasan yang membantu mengidentifikasi kinerja layanan dan karyawan, mengevaluasi efektivitas sistem, serta memastikan bahwa tujuan utama inovasi untuk memberikan pelayanan secara cepat, efisien, dan transparan kepada para tenaga kesehatan dapat tercapai. Adanya layanan SIP secara online ini sangat membantu para tenaga kesehatan untuk bekerja secara cepat, dengan sistem yang efisien dan transparan. Dengan sistem online, para tenaga kesehatan tidak perlu lagi menghabiskan waktu untuk mengurus izin secara manual, sehingga mereka dapat fokus melayani masyarakat tanpa harus terganggu oleh urusan administratif yang berlarut-larut. Adanya sistem ini juga memungkinkan mereka untuk memantau status pengajuan secara langsung melalui website,

sehingga mereka dapat mengetahui sejauh mana proses pengajuannya telah berjalan. Untuk hasil pengajuan SIP ini pun diberikan secara online, sehingga membuat layanan ini semakin praktis karena pemohon tidak perlu mengambil dokumen secara langsung. Dalam hal ini, pelayanan Surat Izin Praktik (SIP) yang telah dikembangkan dan diimplementasikan oleh DPMPTSP Kota Cirebon menunjukkan hasil yang positif dalam mendukung kebutuhan masyarakat, khususnya tenaga kesehatan. Dengan memanfaatkan teknologi digital, layanan ini mampu menyederhanakan proses perizinan, mempercepat waktu pemrosesan, dan meningkatkan transparansi serta efisiensi administrasi. Implementasi inovasi ini tidak hanya mempermudah tenaga kesehatan dalam mengurus izin praktik mereka, tetapi juga mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Adapun penelitian ini memiliki implikasi praktis dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan perizinan SIP bagi tenaga kesehatan di DPMPTSP Kota Cirebon. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pemerintah daerah untuk mengoptimalkan proses perizinan melalui penerapan teknologi digital, mempercepat waktu penerbitan izin, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas layanan publik. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya kajian inovasi pelayanan publik di kota kecil, menjelaskan bagaimana karakteristik lokal memengaruhi penerapan inovasi, serta memperluas pemahaman akademis terkait faktor keberhasilan dan tantangan dalam adopsi teknologi di sektor publik.

PENUTUP

Inovasi layanan Surat Izin Praktik (SIP) berbasis digital yang dikembangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Cirebon menjadi solusi strategis dan inovatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam sektor perizinan tenaga kesehatan. Dengan adanya inovasi layanan SIP ini, berbagai tahapan perizinan, mulai dari pengajuan hingga penerbitan izin praktik saat ini dapat dilakukan secara efisien melalui platform website yang lebih modern, transparan, serta mudah diakses oleh pengguna dari berbagai lokasi. Meskipun inovasi layanan ini dinilai cukup efektif dan inovatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam bidang perizinan,

namun pada kenyataannya masih ditemukan beberapa kendala dalam proses penciptaan inovasi SIP, sehingga penerapannya belum berjalan secara optimal. Berdasarkan hasil yang didapatkan oleh peneliti, tidak adanya anggaran untuk layanan SIP, kurangnya sumber daya manusia, kompleksitas birokrasi yang menyebabkan sulitnya koordinasi, serta kurangnya sosialisasi kepada pengguna menjadi permasalahan yang menghambat proses pengembangan inovasi SIP. Oleh karena itu, penulis menyimpulkan bahwa dalam proses penciptaan dan pengembangan inovasi layanan SIP yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Cirebon belum berjalan secara maksimal. Untuk menganalisis proses penciptaan inovasi layanan SIP, penulis menggunakan teori Luecke (2003) yang mengungkapkan bahwa proses terciptanya inovasi terdiri atas 5 indikator, yaitu *Ideas Generation*, *Opportunity Recognition*, *Ideas Evaluation*, *Development*, dan *Commercialization*. *Ideas Generation* dilakukan dengan mengumpulkan masukan dari tenaga kesehatan dan observasi kelemahan sistem manual. *Opportunity Recognition* menganalisis kebutuhan pengguna, kesiapan infrastruktur, serta kebijakan pendukung. *Ideas Evaluation* melibatkan koordinasi dengan instansi terkait untuk memastikan inovasi sesuai kebutuhan dan layak secara teknis. *Development* mencakup perancangan sistem, uji coba dengan tenaga kesehatan, dan perbaikan berdasarkan feedback. *Commercialization* ditandai dengan peluncuran SIP digital pada 2 Agustus 2024, yang meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kepuasan pengguna, dengan monitoring rutin untuk menjaga kualitas layanan. Artikel ini memberikan kontribusi teoretis dengan memperkaya pemahaman tentang inovasi pelayanan publik melalui penerapan model Luecke (2003) serta menambah literatur mengenai digitalisasi perizinan tenaga kesehatan. Selain itu, penelitian ini mengidentifikasi faktor pendukung dan hambatan dalam implementasi inovasi, seperti kesiapan infrastruktur dan koordinasi antarinstansi. Secara praktis, artikel ini menunjukkan bagaimana digitalisasi SIP meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan, memberikan rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam optimalisasi inovasi, serta mempermudah tenaga kesehatan dalam mengurus izin praktik secara lebih cepat dan hemat biaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Andri, Usman, Nurul. (2022). Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission (OSS): Studi Pada Mal Pelayanan Publik Kota Palembang. *Jurnal Manajemen*, Vol. 10 No. 3, Juli 2022.
- Badan Pusat Statistik. (2024). Jumlah Tenaga Kesehatan di Kota Cirebon.
- Baimenov, A., Liverakos, P. (2019). *Public Service Excellence in the 21st Century*.
- Bason, C. (2018). *Leading Public Sector Innovation: Co-Creating for a Better Society (Second Edition)*. Bristol: Policy Press.
- Cook, G., Matthew, M., Irwin, S. (2009). *Innovation in the Public Sector: Enabling Better Performance, Driving New Directions*. Australia: Australian National Audit Office.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approachs* (Fourth Edition). California: SAGE Publications, Inc.
- Davila, T., Epstein, M. J., Shelton, R. (2006). *Making Innovation Work: How to Manage It, Measure It, and Profit from It*. USA: Tim Moore.
- Dwiyanto, A. (2020). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Farhan, A. (2023). *Inovasi Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah di Indonesia*.
- Greenberg, J., Baron, R. A. (2005). *Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kitsion, F. C., Grigoroudis, E. (2020). Evaluating Service Innovation and Business Performance in Tourism: A Multicriteria Decision Analysis Approach. *Management Decision*, Vol. 58 No. 11, pp. 2429-2453.
- Kurniawati, S. *Inovasi Organisasi*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Laegrid, et al. (2011). Explaining the Innovation Culture and Activities of State Agencies. *Organization Studies*, 32(10), 1321-1347.
- Luecke. (2003). *Managing Creativity and Innovation*. Boston: Harvard Business School.
- Nasution, A. H., Kertajaya, H. (2018) *Inovasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Noor, J. (2011). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Prenada Media.
- Osborne, S. P., Brown, K. (2005). *Managing Change and Innovation in Public Service Organizations*. Routledge.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.