

RINGKASAN

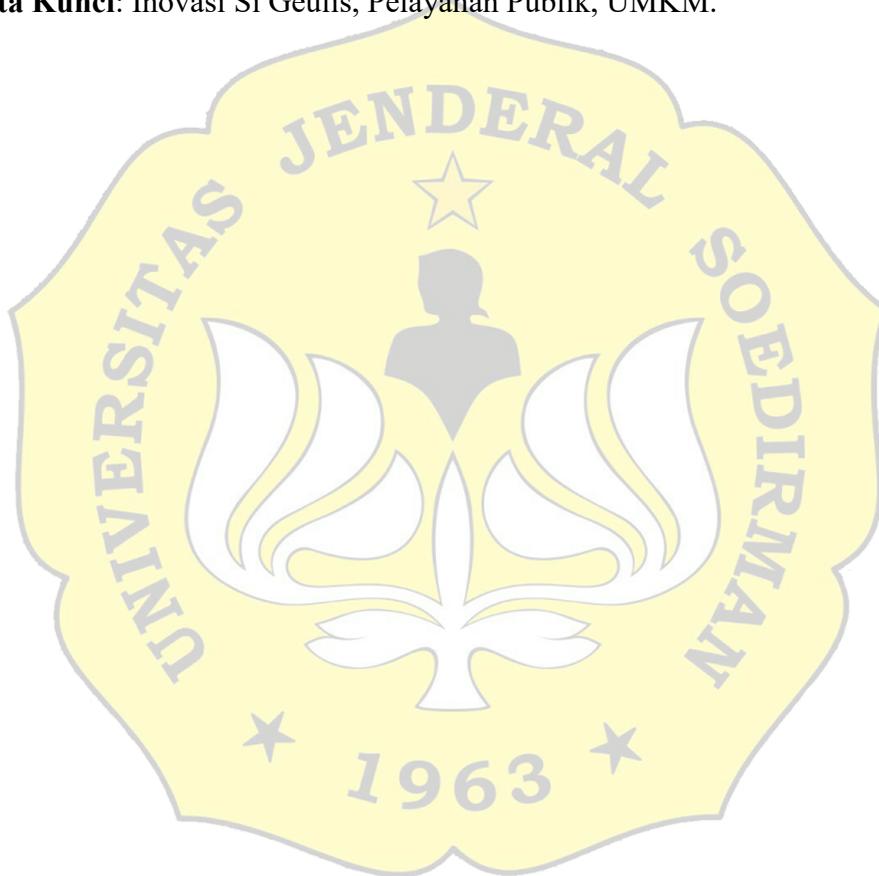
Penelitian ini berjudul Inovasi Pelayanan Publik Melalui Si Geulis Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. Pasca berlakunya undang- undang Cipta Kerja beserta turunannya bahwa Peraturan Pemerintah No 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah, pemerintah berupaya untuk memberikan kepastian hukum dalam berusaha, meningkatkan ekosistem investasi dan kegiatan berusaha serta menjaga kualitas perizinan yang dapat dipertanggungjawabkan. Kemudian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis ingin menyelesaikan suatu permasalahan yang selama ini menurut masyarakat perlu untuk diperbaiki yaitu bahwa keterjangkauan pelayanan perizinan belum optimal. Dan untuk menjawab permasalahan publik Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis membuat Inovasi Si Geulis “Selesaikan Izin Di Gerai Untuk Layanan Izin Ciamis” sebagai bentuk untuk mempercantik kegiatan usahanya agar semakin percaya diri dalam menjalankan usahanya serta meyakinkan pihak lain yang akan membantu dalam pembangunan usahanya. Inovasi ini bisa dikatakan sebagai salah satu solusi dalam menyelesaikan masalah yang ada. Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan Inovasi pelayanan publik yang ada di Kabupaten Ciamis.

Metode yang digunakan yaitu Kualitatif Deskriptif sedangkan untuk teknik pemilihan informannya menggunakan *purposive sampling* pemilihan informan yang benar- benar mengerti tentang informasi objek penelitian dan informan yang dapat dipercaya sebagai sumber data yang berkompeten. Pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Dalam menjamin keabsahan data yang digunakan yaitu teknik triangulasi dengan dua sumber menggunakan model analisis interaktif Milles, Huberman dan Saldana. Teori yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori Hughes, Moore dan Kataria dimana terdapat 4 dimensi untuk melihat inovasi pelayanan publik melalui Si Geulis ini diantaranya *Innovation Activity*, *Innovation Capability*, *Impact*, *Wider Sector Condition For Innovation*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik melalui Si Geulis pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis sudah berjalan dengan baik. Dilihat dari aspek *Innovation Capability* bahwa Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis meluncurkan suatu inovasi Si Geulis untuk mengatasi permasalahan pelayanan yang menurut masyarakat belum optimal, sehingga muncul peraturan Bupati Nomor 37 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Gerai Pelayanan Perizinan Ciamis. Selanjutnya aspek *Innovation Capability* bahwa kemampuan kinerja organisasi saat ini sangat berperan penting terhadap jalannya suatu inovasi dan para tenaga kerja dituntut untuk menguasai apapun jenis pelayanannya dengan berjalannya suatu program tentunya terdapat hambatan-hambatan yang harus segera diatasi supaya program bisa berjalan dengan baik, kemudian aspek *Impact* dengan adanya dampak tentunya, memiliki hasil dari setiap kegiatan yang berlangsung, dan dampak yang dirasakan setelah adanya Si Geulis ini memberikan dampak yang positif dari sisi organisasi bahkan masyarakat

(UMKM), dengan inovasi yang berjalan tentunya terdapat Kendala, akan tetapi kendala ini terkadang dijadikan kualitas yang menjadi tolak ukur dari keberhasilan suatu inovasi pada pelayanan publik. Selanjutnya *Wider Sector Conditions For Innovation* kepemimpinan sangat mendorong terhadap jalannya inovasi si Geulis ini, Kemudian inovasi Si Geulis ini melimpahkan kewenangan kepada tujuh kecamatan yang diharapkan bisa mengarahkan masyarakat (UMKM) dalam pembuatan NIB (Nomor Induk Berusaha), dan sejauh ini pihak Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis, dan Kecamatan selalu mengadakan koordinasi kepada masyarakat terkait Inovasi Si Geulis ini.

Kata Kunci: Inovasi Si Geulis, Pelayanan Publik, UMKM.



SUMMARY

This research is entitled Public Service Innovation Through Si Geulis at the Office of Investment and One Stop Service, Ciamis Regency. After the enactment of the Job Creation Law and its derivatives that Government Regulation No. 6 of 2021 concerning the Implementation of Business Licensing in the Regions, the government seeks to provide legal certainty in doing business, improve the investment ecosystem and business activities and maintain the quality of licensing that can be accounted for. Then the Office of Investment and One Stop Integrated Services of Ciamis Regency wants to solve a problem that so far according to the community needs to be improved, namely that the affordability of licensing services is not optimal. And to answer public problems, the Investment and One-Stop Integrated Service Office of Ciamis Regency made the Si Geulis Innovation "Complete Permits at Outlets for Ciamis Permit Services" as a form to beautify its business activities so that they are more confident in running their business and convince other parties who will assist in business development. This innovation can be regarded as one of the solutions in solving existing problems. The purpose of this study is to describe the innovation of public services in Ciamis Regency.

The method used is descriptive qualitative, while the informant selection technique uses purposive sampling to select informants who really understand the information on the research object and informants who can be trusted as competent data sources. Collecting data through in-depth interviews, observation and documentation. In ensuring the validity of the data used, namely the triangulation technique with two sources using the interactive analysis model of Miles, Huberman and Saldana. The theory used in this study uses the theory of Hughes, Moore and Kataria where there are 4 dimensions to see public service innovation through Si Geulis including Innovation Activity, Innovation Capability, Impact, Wider Sector Conditions For Innovation.

The results of the study show that public service innovation through Si Geulis at the Office of Investment and One Stop Integrated Services, Ciamis Regency has been going well. Judging from the Innovation Capability aspect, the Office of Investment and One Stop Integrated Services of Ciamis Regency launched a Si Geulis innovation to overcome service problems that according to the community were not yet optimal, so the Regent Regulation Number 37 of 2021 concerning the Implementation of Ciamis Licensing Service Outlets emerged. Furthermore, the Innovation Capability aspect is that the current organizational performance ability plays an important role in the course of an innovation and the workforce is required to master any type of service. With the passage of a program, of course there are obstacles that must be overcome so that the program can run well, then the Impact aspect. with the impact, of course, having the results of every activity that takes place, and the impactfelt after the existence of Si Geulis has a positive impact from the organization side and eventhe community (UMKM), with ongoing innovations of course there are obstacles, but these obstacles are sometimes used as quality which is the benchmark of the success of aninnovation in public services. Furthermore, the Wider Sctor Conditions For Innovation

leadership strongly encourages the course of this Geulis innovation, Then this Si Geulis innovation delegates authority to seven sub-districts which are expected to be able to direct the community (UMKM) in making the NIB and so far the Investment Office And the One Stop Integrated Service, Ciamis Regency, and District always coordinates with the community regarding this Si Geulis Innovation.

Keyword: Si Geulis Innovation, Publik Service, UMKM.

