

ISTRI PINTAR

(Integrated System unTuk masyaRakat dan instansi, dengan Pelayanan IziN yang dianTAR)

A. RINGKASAN MASALAH

DPM PTSP Kota Kediri memiliki ISTRI PINTAR (*Integrated System unTuk masyaRakat dan instansi, dengan Pelayanan IziN yang dianTAR*) untuk mengatasi permasalahan potensi pungli, harus datang ke kantor pada jam kantor, keterbatasan ruang arsip, keberadaan berkas hingga inefisiensi proses perizinan. Teknologi



Informasi dipilih oleh DPM-PTSP Kota Kediri untuk melakukan perbaikan masalah diatas, karena Teknologi Informasi dianggap mempunyai daya tawar terhadap permasalahan-permasalahan yang ada. Proses perizinan yang terbatas waktu dan tempat serta maraknya pungli dapat diatasi sekaligus dengan sistem online sehingga pemohon tidak wajib untuk hadir di Kantor PTSP pada jam pelayanan yang terbatas. Tidak wajib hadir di kantor, juga dikarenakan proses pengambilan seluruh dokumen perizinan yang disetujui dikirim melalui POS. Metode ini dilakukan sebagai bentuk *cross check* validitas alamat pemohon. Serta menekan interaksi pemohon dengan petugas. Dengan adanya sistem ini semua rangkaian proses perizinan terintegrasi dalam satu wadah. Proses perizinan yang dahulunya memerlukan rekomendasi, DPM PTSP harus mengirim berkas permohonan secara fisik ke OPD teknis. Namun dengan adanya sistem terintegrasi ini, OPD cukup memanfaatkan hak aksesnya untuk memberikan pertimbangan teknis terkait perizinan yang diajukan secara digital.

Dalam pelaksanaan inovasi ISTRI PINTAR melibatkan berbagai pihak terkait antara lain:

- a. DPM-PTSP berperan sebagai Admin dan Operator;
- b. Organisasi Perangkat Daerah terkait perizinan selaku tim teknis (operator) dan pemakai data;

- c. Bank Jatim selaku penerima pembayaran retribusi izin;
- d. PT POS selaku jasa kurir yang mengirim dokumen ke pemohon; dan
- e. PT Egraf selaku developer sistem.
- f. Masyarakat sebagai *user*.

Komitmen menjadi ujung tombak kesuksesan implementasi sebuah inovasi. Tanpa komitmen sebuah organisasi, perubahan tidak akan pernah terjadi. Apalagi inovasi pelayanan bersifat fundamental. Dimana merubah dari proses manual menjadi digital. Koordinasi dan kerjasama menjadi pendamping komitmen. Karena sebuah perubahan tidak bisa dilakukan sendiri serta harus dikoordinasikan agar tujuan awal tercapai yaitu memberikan pelayanan prima ke masyarakat.

Istri Pintar kerjaan lancar. Istri Pintar bisnis lancar. Istri Pintar investasi membesar.

B. ANALISA MASALAH

Praktek pungutan liar dan percaloan seolah selalu melekat dan bahkan disebagian daerah maupun jenis menjadi bagian tak terpisahkan dari proses perizinan di negeri ini. Sudah beribu kasus dengan bukti milyaran rupiah terungkap terkait praktek "nakal" ini. Begitu banyaknya celah pada aturan ditengarai menjadi alasan kenapa praktek pungli dan calo tumbuh subur. Tidak adanya transparansi juga menjadi alasan lainnya. Kepastian syarat, jangka waktu, hingga biaya hampir tidak pernah tersampaikan kepada publik.

Akhirnya, kesempatan interaksi melalui tatap muka semakin memuluskan jalan untuk bernegosiasi. Operator dengan kewenangannya menawarkan berbagai metode kepada pemohon agar "memuaskan hasrat" perizinan pemohon tercapai. Sebaliknya, para pemohon mencoba menghalalkan segala cara agar dokumen izin segera dalam genggaman, terlebih saat tembok aturan menjadi penghalangnya. Hingga terbentuk stigma bahwa untuk mendapatkan legalitas izin harus membayar serta kalau bisa dipersulit, kenapa harus dipermudah?

Suramnya pelayanan perizinan di negeri ini langsung di respon oleh Pemerintahan Presiden Jokowi. Beliau mendeklarasikan pemberantasan pungli menjadi gerakan nasional. Peraturan Presiden menjadi payung hukum pembentukan tim saber pungli untuk membunuhanguskan praktek pungli di bumi pertiwi. Menariknya, semakin banyak oknum yang tertangkap tangan akibat praktek pungli.

Perubahan jaman menuntut banyak hal. Menginginkan semua lebih cepat dan mudah. Panggung kehidupan telah memangkas waktu dan perhatian para pelakunya. Sehingga banyak yang alpa mengurus perizinan usahanya. Para pelaku usaha merasa berat harus

meluangkan waktu ke kantor pelayanan perizinan pada jam kerja untuk mendapatkan legalitas usahanya. Belum lagi, harus bolak-balik ke kantor apabila ada kekurangan berkas untuk persyaratan. Akan menjadi proses yang melelahkan dan menciptakan *opportunity cost* bagi pemohon. Atau hanya sekedar mengambil izin yang sudah jadi. Ujungnya, membuka peluang pungli dan percaloan seperti diatas. Pemohon berharap mereka mendapatkan kemudahan seperti halnya saat berbelanja atau memesan makanan dengan cara tinggal klik dan diantar di rumah.



Dilain sisi, proses perizinan juga menciptakan masalah bagi operatornya. Tumpukan dokumen persyaratan makin hari makin menumpuk dan membuat sesak ruang arsip. Walaupun berbagai metode pengarsipan

diaplikasikan, tetap saja tidak mampu menampungnya. Padahal dokumen ini merupakan item penting yang harus tetap dijaga keberadaan dan kerahasiannya. Kejadian bencana meletus gunung kelud pada tahun 2014 atau pemrosesan izin yang berpindah karena pelimpahan wewenang mengakibatkan dokumen perizinan tidak bisa dipastikan keberadaannya. Salah satu contoh ketika ada gugatan IMB yang diterbitkan pada tahun 1989, pemohon bingung harus meminta salinan kemana karena dokumen asli rusak. Hal ini karena OPD pemroses IMB berpindah-pindah mulai dari bagian pemerintahan, dinas PU, DTRKP, terakhir PTSP.

Selain hal tersebut, sebelum tahun 2017 proses perizinan masih jauh dari efisiensi berkas. Ambil contoh izin lembaga pelatihan kerja dan kursus, dalam satu izin terdiri dari beberapa lembar dan harus memberikan tembusan kepada dua hingga tiga OPD yang membidangi. Dari sisi ini terlihat inefisiensi kertas dan proses birokrasi. Belum lagi adanya ketidaktepatan disposisi oleh penerima dokumen oleh kepala OPD, sehingga harus mengirim ulang berkas izin.

Hal tersebut diatas juga berlangsung pada pemrosesan izin. Pada tahun 2016, untuk izin yang membutuhkan rekomendasi OPD. Dokumen permohonan yang telah masuk di

BPM ketika dikirim ke OPD untuk mendapat rekomendasi ternyata salah disposisi ke bidang lain sehingga dokumen hilang. Satu-satunya solusi adalah meminta pemohon untuk mengajukan lagi.

C. PENDEKATAN STRATEGI

Teknologi Informasi dipilih oleh DPM-PTSP Kota Kediri untuk melakukan perbaikan masalah, karena Teknologi Informasi dianggap mempunyai daya tawar terhadap permasalahan-permasalahan yang ada. Untuk mengatasi terbatasnya ruang penyimpanan secara fisik, teknologi informasi menawarkan teknologi “*cloud computing* (komputansi awan)” yang tidak membutuhkan ruang secara fisik yang luas. Dengan teknologi “*Cloud Computing*” memungkinkan 100.000 berkas tersimpan dalam kotak berdimensi sekitar 15 x 20 x 2 cm sangat timpang dibandingkan dengan berkas fisik yang satu berkas saja memakan tempat minimal 21 x 33 x 0,5 cm.

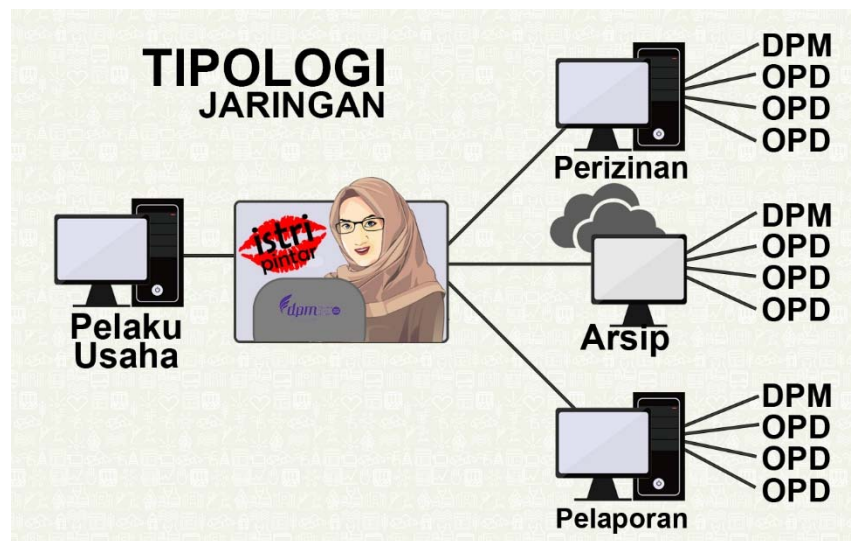
Proses perizinan yang terbatas waktu dan tempat serta maraknya pungli dapat diatasi sekaligus dengan sistem online sehingga pemohon tidak wajib untuk hadir di Kantor PTSP pada jam pelayanan yang terbatas. Sistem online menyediakan waktu dan tempat yang tidak terbatas bagi pemohon izin sehingga pemohon dapat mengakses sistem darimanapun 24 jam dalam sehari, 7 hari dalam seminggu. Sistem tidak dapat diakses hanya apabila server terjadi gangguan. Tidak wajib hadir di kantor, juga dikarenakan proses pengambilan seluruh dokumen perizinan yang disetujui dikirim melalui POS. Metode ini dilakukan sebagai bentuk *cross check* validitas alamat pemohon. Serta menekan interaksi pemohon dengan petugas.

Sistem online ini juga memungkinkan pemrosesan perizinan dilakukan dari manapun dan kapanpun serta bisa dimanfaatkan tidak hanya pemohon. Bagi pemroses dari DPM PTSP, sistem ini dapat mengantisipasi kesibukan pejabat pemroses perizinan yang sering kali menghambat proses izin. Kepala Dinas ataupun Kepala Bidang Pelayanan tidak dapat membuat alasan karena dinas luar maka tidak dapat memproses izin, karena izin dapat diproses/ditandatangani secara elektronik darimanapun dan kapanpun selama ada koneksi internet. Selain itu, sistem ini dirancang untuk mengintegrasikan seluruh OPD teknis untuk terlibat dalam proses perizinan, laporan, dan pengarsipan dengan cara memberikan hak akses.

Dengan adanya sistem ini semua rangkaian proses perizinan terintegrasi dalam satu wadah. Proses perizinan yang dahulunya memerlukan rekomendasi, DPM PTSP harus mengirim berkas permohonan secara fisik ke OPD teknis. Namun dengan adanya sistem ini,

OPD cukup memanfaatkan hak aksesnya untuk memberikan pertimbangan teknis terkait perizinan yang diajukan secara digital. Untuk proses laporan pelaksanaan kegiatan/usaha, pemohon memberikan laporan melalui sistem ini. Rangkaian pelaksanaannya data hasil laporan pemohon diperiksa oleh OPD teknis. Selanjutnya hasil dari review laporan tersebut diarsip oleh DPM PTSP.

Sebagai pelayanan terpadu satu pintu, DPM PTSP bertanggungjawab melaporkan izin yang diterbitkan. Adapun yang dilaporkan adalah berkas permohonan, salinan izin, serta rekap data izin yang diterbitkan. Dengan adanya sistem ini setiap pengelola arsip OPD dapat mengelola semua arsip perizinan sesuai dengan fitur hak aksesnya atau bidang yang diampu. Sehingga tidak perlu biaya kurir untuk mengirimkan berkas, penghematan ruang arsip, serta *data sharing* yang mempermudah pemanfaatan data apabila digunakan untuk pembinaan.



Hal yang kreatif dan inovatif dari inovasi ini antara lain:

1. Permohonan izin dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun tanpa terbatas waktu selama ada koneksi internet;
2. Sistem ini berbasis *paperless* sehingga menghemat penggunaan kertas maupun efisiensi penyimpanan.
3. Permohonan izin dapat dilakukan dengan mengakses website pada alamat kswi.dpm.kedirikota.go.id atau menggunakan aplikasi "SIMPEL KEDIRI" pada *smartphone* bersistem operasi android yang didownload dari google play.
4. Apabila permohonan izin disetujui, izin akan diantarkan oleh pak POS ke alamat yang disepakati.
5. Pemohon izin tidak berinteraksi langsung dengan petugas penerbit izin.
6. Pemohon hanya menggunakan satu akun untuk permohonan seluruh perizinan maupun pelaporan kegiatan/usaha;

7. Sistem ini dirancang terintegrasi sehingga tidak hanya berlaku bagi pemohon tetapi juga untuk petugas yang memproses izin maupun pengesahan izin serta OPD teknis;
8. Seluruh proses baik yang bersifat paraf atau mengetahui, pemberian rekomendasi atau pertimbangan teknis, sampai persetujuan penerbitan izin dilakukan secara digital tanpa dibutuhkan tanda tangan basah.
9. Adanya *data sharing* perizinan dan laporan yang dapat digunakan untuk berbagai keperluan salah satunya bahan penentu kebijakan.

D. PELAKSANAAN DAN PENERAPAN

Awal dari ide ini muncul dari brainstorming tim IT Badan Penanaman Modal Kota Kediri (saat ini DPM-PTSP) yang terdiri dari Mulya Yunanta, Adi Wicaksono, Molin Adiyanto dan Rama Uji Sasongko pada Oktober 2015, dimana tercetus ide bahwa untuk mengoptimalkan proses perizinan dengan sedikit SDM tapi mendapat pelimpahan seluruh izin yang menjadi kewenangan pemerintah Kota Kediri serta terbatasnya ruang penyimpanan berkas. Dari hal tersebut muncul ide tentang Izin Swalayan dan Paperless.

Izin Swalayan dan Paperless mengandung maksud bahwa dalam pengurusan izin pemohon bukan lagi menulis pada blanko permohonan dan datanya di entry ulang oleh petugas, akan tetapi pemohon disediakan komputer untuk mengisi blanko secara elektronik didampingi petugas front office. Hal tersebut diharapkan dapat memangkas pekerjaan dari back office sehingga back office dapat merangkap jabatan beberapa izin atau sektor sekaligus.

Setelah dilakukan beberapa kali pembahasan sampai dengan Desember 2015 disepakati bahwa untuk sekaligus mengatasi permasalahan jam pelayanan dan banyaknya calo karena pemohon tidak dapat hadir ke kantor di karenakan kesibukan bisnis maka konsep Izin Swalayan bergulir menjadi Izin Online sehingga tidak ada batasan bagi pemohon untuk melakukan proses pengajuan izin yaitu bisa dari manapun dan 24 jam dalam sehari 7 hari dalam seminggu.

Dikarenakan terbentur aturan pengadaan, akhirnya proses realisasi perizinan online "ISTRI PINTAR" baru dapat terlaksana bulan Agustus 2016 dan terdapat beberapa kali penyempurnaan dengan tambahan pengiriman izin jadi melalui jasa pos dan pembayaran retribusi melalui Bank Jatim.

Ternyata setelah ditimbang, sistem ini apabila hanya dimanfaatkan oleh DPM PTSP saja tanpa terintegrasi dengan OPD teknis dirasa mubazir. Sehingga dilakukan koordinasi

dengan OPD untuk integrasi sistem dengan cara pemberian 3 macam hak akses, yaitu tim teknis, pengarsipan, dan verifikasi laporan.

ISTRI PINTAR diterapkan secara bertahap mulai dari perizinan yang paling mudah terlebih dahulu seperti Izin Tenaga Kesehatan Perorangan atau yang dikenal orang dengan SIP-SIK(SIP Dokter, SIP Perawat, SIK Bidan, dll) dan SIUP-TDP Perorangan karena hanya



bersifat administrasi saja. Yang terberat dalam implementasi adalah banyaknya masyarakat yang belum melek teknologi sehingga perlu pembiasaan dalam masyarakat.

Pertama kali implementasi dilakukan dengan memberikan pelayanan secara hybrid. Separo pelayanan masih menggunakan sistem lama dan separonya sudah menerapkan sistem swalayan/online. Hal tersebut dilakukan secara berkala dengan evaluasi setiap minggu pada masing-masing perizinan, dimana di Kota Kediri seluruh perizinannya sudah disederhanakan menjadi 56 jenis izin saja. Di sela-sela antrian, untuk lebih memasyarakatkan ISTRI PINTAR ada petugas yang bertugas memberikan edukasi langsung kepada pemohon yang masih menunggu giliran untuk memproses izin menggunakan aplikasi ISTRI PINTAR. Dalam perjalanan waktu terus berbenah dengan tambahan fasilitas terkini.

Dalam pelaksanaan inovasi ISTRI PINTAR melibatkan berbagai pihak terkait antara lain:

- a. DPM-PTSP berperan sebagai Admin dan Operator;
- b. Organisasi Perangkat Daerah terkait perizinan selaku tim teknis (operator) dan pemakai data;
- c. Bank Jatim selaku penerima pembayaran retribusi izin;
- d. PT POS selaku jasa kurir yang mengirim dokumen ke pemohon;
- e. PT Egraf selaku developer sistem.
- f. Masyarakat sebagai *user*.

Untuk mewujudkan inovasi ini, didukung oleh berbagai sumber daya diantaranya keuangan, infrastruktur, dan sumber daya manusia. Sumber daya keuangan semuanya

bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Kediri. APBD digunakan untuk membeli sistem ISTRI PINTAR sebesar Rp. 363.400.000 dengan metode dua kali proses pengadaan. Selain itu, APBD juga digunakan untuk biaya jasa pengiriman melalui Kantor POS. DPM-PTSP dan PT POS menyepakati besaran tarif pengiriman dalam MoU sebesar Rp 5.000/paket. Nilai ini lebih rendah dari tarif reguler pengiriman dokumen reguler. Sedangkan untuk infrastruktur lain seperti komputer, scanner, printer, server, jaringan, dan perangkat IT pendukung lainnya menggunakan perangkat yang biasa digunakan dimana dibiayai oleh APBD sebelumnya. Tidak terkecuali biaya berlangganan internet sebesar Rp. 7.000.000/bulan. Untuk biaya transaksi melalui Bank Jatim tidak dikenakan biaya, karena merupakan bentuk layanan Bank Jatim sebagai tempat penyimpanan kas daerah. DPM-PTSP mendapatkan persetujuan nilai anggaran diatas karena inovasi yang direncanakan sesuai dengan arah kebijakan Bapak Walikota Kediri. Sehingga mendapatkan prioritas oleh tim anggaran.

Sumber daya manusia menjadi kunci utama keberhasilan inovasi ini. Karena ada perubahan fundamental dalam proses pelayanan perizinan. Sehingga perlu penyamaan persepsi untuk mengimplementasikan sistem ini. Penyamaan persepsi diawali dari internal DPM-PTSP. Pengambil kebijakan menjadi figur utama. Karena perubahan signifikan pada penandatanganan berkas dari berkas fisik yang kasat mata dan diparaf/tandatangani basah menjadi penandatanganan secara digital pada berkas elektronik pada komputer atau telepon pintar. Untuk menyamakan persepsi diatas, menggunakan media diskusi dan simulasi proses perizinan. Setelah internal sepakat, langkah berikutnya yang lebih berat adalah menyamakan persepsi dengan tim teknis yang jumlahnya lebih besar dan dari berbagai latar belakang. DPM-PTSP menjelaskan rencana perubahan sistem secara *door to door* dari satu OPD teknis ke OPD teknis lain. Dalam penjelasan ini disampaikan beberapa hal detil implikasi perubahan sistem termasuk cara verifikasi berkas dan pengarsipan dokumen. Mengingat berasal dari berbagai latar belakang banyak saran dan masukan untuk pengembangan sistem ini termasuk pelatihan menggunakan sistem ISTRI PINTAR.

Sebuah perjuangan tidak pernah membohongi hasil. Usaha DPM-PTSP untuk berinovasi mewujudkan *excellent service* melalui ISTRI PINTAR membuahkan hasil. Saat ini pengurusan perizinan di DPM-PTSP khususnya izin Tenaga Kesehatan Perorangan, SIUP TDP Perorangan, dan Izin Penelitian bisa dilakukan hanya dengan satu jari dimana saja selama 24 jam 7 hari dalam seminggu melalui ISTRI PINTAR. Pemohon juga tidak perlu datang ke kantor DPM-PTSP karena dokumen perizinan yang telah disetujui akan dikirim oleh Pak Pos ke alamat masing-masing. Sedangkan untuk izin yang berretribusi

dibayarkan melalui Bank Jatim. Sehingga mengurangi interaksi antara pemohon dan petugas yang berpotensi munculnya pungli.

Dengan berjalannya perizinan secara online, otomatis tidak ada berkas kertas izin yang masuk. Bahkan arsip yang ditandatangani pun berupa arsip digital. Sehingga permasalahan penyimpanan berkas secara fisik terpecahkan dengan tidak bertambahnya dokumen fisik baru yang masuk.

Agar inovasi ini berjalan sesuai harapan perlu dipantau dan dievaluasi secara berkala. Pemantauan dan evaluasi dilakukan melalui rapat koordinasi antar bidang dalam DPM-PTSP tiap minggu. Selain dengan internal, evaluasi juga dilakukan dengan OPD teknis yang digelar tiap awal bulan. Koordinasi dengan developer dilakukan melalui komunikasi nirkabel. Serta diagendakan pertemuan tatap muka tiap pertengahan bulan. Untuk mengawal serta mempermudah koordinasi dibutuhkan tim lintas bidang.

Dalam penerapan inovasi ini tidak berjalan sempurna. Kendala utama yang dihadapi adalah perubahan *mind set* dari manual ke digital. Bagi pemohon maupun petugas yang gagap teknologi, penerapan sistem online ini ibarat mimpi buruk. Mereka yang terbiasa menghadapi kertas harus siap berhadapan dengan file digital. Diawal, banyak penolakan izin pemohon oleh petugas. Baik karena salah ketik, salah *upload*, lupa *password*, hingga salah memilih jenis izin. Namun, hal tersebut bukanlah kendala yang tidak mungkin dapat diatasi. DPM-PTSP gencar melakukan sosialisasi melalui kelompok-kelompok usaha, pameran, serta pelayanan keliling (MPS). Selain itu, DPM-PTSP menyediakan petugas pendamping untuk proses perizinan melalui ISTRI PINTAR.

E. MANFAAT

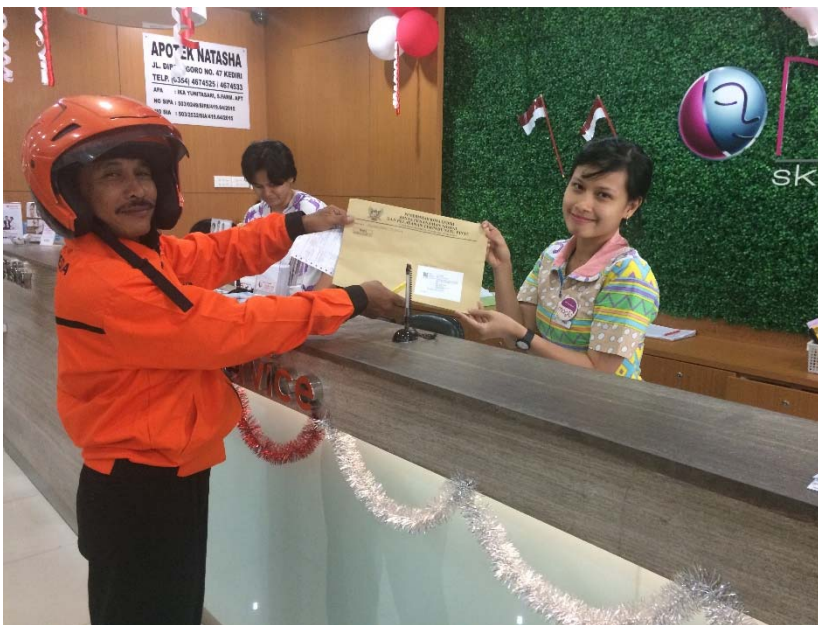
Dampak dari inovasi ini menghasilkan diantaranya :

1. Perizinan online yang paperless ini berdampak mengurangi penggunaan kertas oleh pemohon. Setidaknya pemohon bisa mengeliminasi biaya fotokopi persyaratan. Selain itu, perizinan online menghilangkan hambatan perizinan offline. Seperti jarak, waktu, tenaga, hingga biaya yang dikeluarkan selama pengajuan permohonan. Seperti contoh biaya transport dan opportunity cost.
2. Dari sisi operator, Bagi pemroses dari DPM PTSP, sistem ini dapat mengantisipasi kesibukan pejabat pemroses perizinan yang sering kali menghambat proses izin. Kepala Dinas ataupun Kepala Bidang Pelayanan tidak dapat membuat alasan karena dinas luar maka tidak dapat memproses izin, karena izin dapat

diproses/ditandatangani secara elektronik darimanapun dan kapanpun selama ada koneksi internet.

3. Menghilangkan kegiatan kurir berkas ke OPD teknis. Sehingga menekan anggaran untuk hal tersebut.
4. Mengurangi tekanan akan kebutuhan ruang arsip penyimpanan berkas karena tidak mempersyaratkan berkas fisik. Dengan teknologi “Cloud Computing” memungkinkan 100.000 berkas tersimpan dalam kotak berdimensi sekitar 15 x 20 x 2 cm sangat timpang dibandingkan dengan berkas fisik yang satu berkas saja memakan tempat minimal 21 x 33 x 0,5 cm.
5. Bank data dari proses perizinan dan laporan dapat dimanfaatkan oleh seluruh OPD sebagai bahan pertimbangan kebijakan.

F. DAMPAK SEBELUM DAN SESUDAH

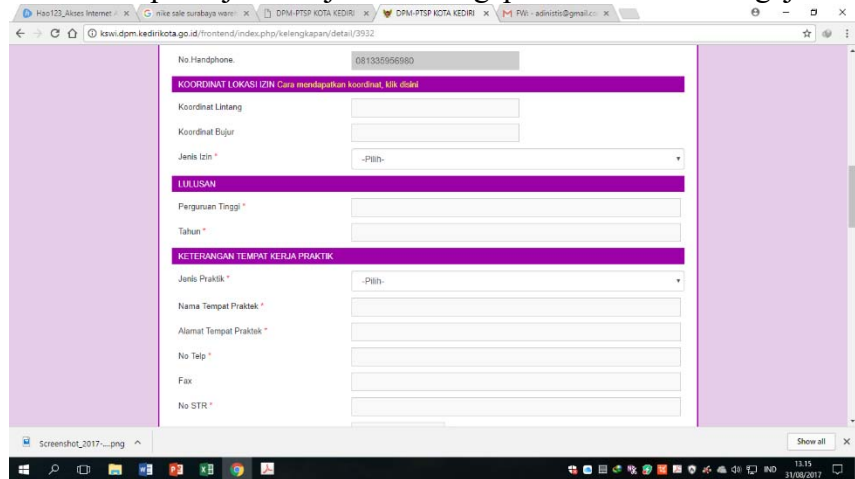


Implementasi inovasi ISTRI PINTAR ini berdampak terhadap dua *stakeholder*, yaitu pemohon dan petugas pelayanan perizinan. Bagi pemohon, manfaat yang didapatkan diantaranya lebih fleksibel dalam mengajukan permohonan perizinan. Karena

permohonan dapat dilakukan hanya dengan satu jari kapan saja dan dimana saja. Pemohon juga bisa fokus pada aktivitasnya karena dokumen perizinan yang telah disetujui akan diantar ke alamat pemohon oleh pak pos. Pemohon juga terhindar dari potensi tarikan pungli pada proses izinnnya.

Dari sisi petugas, inovasi ini dapat menghemat tempat penyimpanan berkas karena tidak menghasilkan berkas *hard copy*. Sehingga tidak perlu ada tambahan ruang penyimpanan baru. Sistem ini juga bisa mengoptimalkan jumlah pegawai karena semua proses *entry* data dilakukan oleh pemohon sehingga satu petugas dapat menangani beberapa izin sekaligus.

Perbedaan mendasar terjadi pada proses perizinan setelah implementasi inovasi ISTRI PINTAR ini. Migrasi dari proses manual ke digital merupakan hal utama yang menjadi konsentrasi. Dulunya proses perizinan berbasis kertas, form permohonan dituliskan atau diketik oleh pemohon, ditandatangani secara basah, melampirkan tumpukan persyaratan, dan datang ke kantor pada jam kerja. Sekarang pemohon bisa mengajukan permohonan dari mana saja dan kapan saja, persyaratan tinggal difoto maupun scan lalu mengunggahnya, selanjutnya menunggu permohonan izin yang disetujui dikirim oleh Pak Pos. Dengan



proses manual izin susah untuk dipantau karena tidak tercatat secara *real time*. Sistem online ini mencatat semua kegiatan yang dilakukan terhadap sistem, sehingga proses perizinan dapat dipantau secara *real time* statusnya.

Dulu ketika proses masih manual, setelah permohonan masuk petugas melakukan *entry* data sehingga memakan waktu. Selain itu dibutuhkan waktu pengiriman berkas ke OPD beserta birokrasi surat menyuratnya sehingga menambah panjang waktu dan proses perizinan. Penandatanganan maupun paraf persetujuan dilakukan secara basah, sehingga menunggu keberadaan pejabat terkait di tempat. Di proses yang baru, petugas hanya memverifikasi permohonan. Sehingga bisa *handle* permohonan dan jenis izin lebih banyak, selain itu tidak perlu jasa kurir karena OPD tinggal membuka sistem melihat berkas dan memberikan pertimbangan teknis. Untuk mendapatkan persetujuan pun tidak menunggu kehadiran pejabat di kantor. Karena verifikasi dan proses penandatanganan digital bisa dilakukan secara online kapan saja dan dimana saja walaupun saat pejabat ada tugas di luar kantor.

G. KESELARASAN

Inovasi ISTRI PINTAR memanfaatkan teknologi informasi dan didesain untuk mempermudah para pemohon mendapatkan akses perizinan. Hal ini selaras dengan tujuan Sustainability Development Goals (SDGs) setidaknya pada poin ke 8 yaitu mempromosikan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan inklusif, lapangan pekerjaan dan

pekerjaan yang layak untuk semua. Kemudahan akses perizinan otomatis akan menjadi faktor pendorong kemudahan berusaha/berbisnis. Dengan berkembangnya kewirausahaan, akan mendorong penciptaan lapangan pekerjaan yang selanjutnya akan jadi langkah efektif untuk menghentikan kerja paksa, perbudakan, dan perdagangan manusia. Diharapkan kebijakan kemudahan perizinan melalui ISTR PINTAR membantu pemerintah mencapai tujuan untuk meraih ketenagakerjaan penuh dan produktif serta pekerjaan layak bagi semua orang bisa dicapai pada 2030.

Selain poin diatas, ISTRI PINTAR juga seirama dengan tujuan SDGs ke-9 dimana membangun infrastruktur kuat, mempromosikan industrialisasi berkelanjutan dan mendorong inovasi. Kondisi saat ini lebih dari 4 miliar orang masih belum memiliki akses Internet, dan 90 persen-nya berada di negara-negara berkembang seperti Indonesia. Kebijakan ISTRI PINTAR yang dibarengi dengan layanan jemput bola *Mobile Public Service* mampu menjembatani jurang digital ini. Mengingat bentuk layanannya mendekati kepada masyarakat yang tidak memiliki akses internet maupun akses ke kantor. Pemerintah Kota Kediri begitu *concern* terhadap hal ini, mengingat sangatlah penting untuk memastikan kesetaraan akses pada informasi dan pengetahuan, dan hasilnya nanti adalah mendorong inovasi dan kewirausahaan.

H. PEMBELAJARAN

Pelajaran yang bisa dipetik dari implementasi inovasi ini bahwa teknologi informasi menawarkan banyak fitur yang dapat menjadi solusi permasalahan dalam optimalisasi pelayanan publik salah satunya proses pelayanan perizinan. Teknologi informasi bisa menghilangkan keterbatasan jarak dan waktu bagi pemohon izin. Teknologi informasi mencatat seluruh kegiatan tiap proses yang dilakukan sehingga prinsip akuntabilitas bisa terjaga. Teknologi informasi bisa mengurangi ruang penyimpanan dokumen karena menggunakan file digital. Di sisi lain, teknologi informasi sistem yang kaku tidak bisa dinegosiasi sehingga praktek pungli dan percaloan karena adanya ruang pengaturan bisa diminimalisir.

I. KEBERLANJUTAN

Komitmen menjadi ujung tombak kesuksesan implementasi sebuah inovasi. Tanpa komitmen sebuah organisasi, perubahan tidak akan pernah terjadi. Apalagi inovasi pelayanan bersifat fundamental. Dimana merubah dari proses manual menjadi digital. Koordinasi dan kerjasama menjadi pendamping komitmen. Karena sebuah perubahan tidak

bisa dilakukan sendiri serta harus dikoordinasikan agar tujuan awal tercapai yaitu memberikan pelayanan prima ke masyarakat.

Program ini merupakan langkah awal dari *e-government*. Sistem ini tidak hanya digunakan DPM-PTSP. Melainkan dimanfaatkan seluruh OPD teknis yang menanungi proses perizinan. Diupayakan tiap tahun ada pengembangan sistem dengan penambahan fasilitas baru yang mendukung kinerja Pemerintah Daerah.

Sistem ini dapat direplikasi di daerah lain. Karena basis yang dilayani tidak jauh berbeda. Hanya dibutuhkan penyesuaian sesuai kebutuhan masing-masing daerah. Beberapa daerah sudah pernah studi banding ke DPM-PTSP Kota Kediri. Diantaranya Kabupaten Madiun, Kota Madiun, Kota Salatiga, dan Kabupaten Trenggalek.