



PROSIDING

SEMINAR NASIONAL SISTEM INFORMASI

PERAN SISTEM INFORMASI DALAM EKONOMI KREATIF
SEBAGAI ELEMEN PENINGKATAN DAYA SAING INDONESIA

PPI - 9 AGUSTUS 2018



FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG



ADAPTASI LAYANAN PERIJINAN BERBASIS TEKNOLOGI BERPARADIGMA *NEW PUBLIC SERVICE* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DENGAN *CITIZEN CENTRIC*

Dwi Suharnoko ¹⁾, Umi Chayatin ²⁾, Chandra Dinata ³⁾

^{1,2,3)} Program Studi Administrasi Publik, Universitas Merdeka Malang

Email: ¹⁾dwi.suharnoko@unmer.ac.id, ²⁾ummichayatin@yahoo.com, ³⁾chand.dinata@unmer.ac.id

Abstrak

Tulisan ini merupakan hasil penelitian tentang peningkatan kualitas layanan pada layanan perijinan di Kabupaten Malang. Di era desentralisasi, tuntutan masyarakat atas layanan menjadi tujuan utama penyelenggaraan pemerintahan guna meningkatkan kepuasan publik atas layanan yang diberikan. Dalam konteks layanan perijinan, arah layanan yang memang harus menjadi bagian dalam memajukan pembangunan di daerah, oleh sebab itu layanan yang cepat, ramah, murah, serta transparan menjadi tujuan utama penyelenggara layanan. Penelitian ini menemukan animo yang kuat terhadap layanan perijinan di Kabupaten Malang sehingga memiliki dampak positif bagi pembangunan daerah. Dengan demikian, adaptasi atas perkembangan teknologi disertai dengan penguatan kapasitas aparatur adalah kunci keberhasilan layanan yang berparadigma *new public service*. Model layanan perijinan dengan pemanfaatan teknologi merupakan upaya mendekatkan user kepada pemerintah selaku provider sehingga interaksi diantara keduanya merupakan interaksi aktif yang saling menguntungkan. Dengan demikian, penelitian ini menghasilkan sebuah model layanan yang dapat diaplikasikan secara mandiri oleh user yang difasilitasi oleh provider (pemerintah daerah) sehingga mampu menggeser stigma negatif atas layanan perijinan yang selama ini diberikan.

Kata kunci: *new public service*, reformasi layanan perijinan, teknologi, model layanan

Abstract

This paper is the result of research on improving the quality of service at permit service in Malang Regency. In the era of decentralization, public demand for services is the main objective of governance in order to increase public satisfaction with the services provided. In the context of licensing services, the service direction that should be part of promoting regional development, therefore fast, friendly, inexpensive, and transparent services are the primary objectives of service providers. This study found a strong interest in licensing services in Malang Regency so that it has a positive impact for regional development. Thus, the adaptation of technological developments coupled with the strengthening of the capacity of the apparatus is the key to the success of service that paradigm new public service. The licensing service model with the use of technology is an effort to bring the user closer to the government as the provider so that the interaction between them is a mutually beneficial interaction. Thus, this research produces a service model that can be applied independently by users facilitated by the provider (local government) so as to shift the negative stigma over licensing services that have been given.

Keywords: *new public service; reform of licensing services; technology; service models*