



Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Spekta

(Studi Tentang Izin Penyelenggaraan Satuan Pendidikan Non Formal Di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Tasikmalaya)

Putri Rosmatul Afiah

Ilmu Administrasi Negara, STIA YPPT Priatim Tasikmalaya

Email : putrirosmatulafiah@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-spekta (Studi Tentang Izin Penyelenggaraan Satuan Pendidikan Non Formal Di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Tasikmalaya). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis seperti apa Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-spekta (Studi Tentang Izin Penyelenggaraan Satuan Pendidikan Non Formal di DISDIKBUD Kabupaten Tasikmalaya). Inovasi yang dilakukan DISDIKBUD Kabupaten Tasikmalaya dalam hal pelayanan salah satunya terkait pelayanan pengajuan izin penyelenggaraan Pendidikan, yaitu dengan adanya aplikasi *e-spekta*. Aplikasi *e-Spekta* merupakan terobosan baru untuk meningkatkan pelayanan perizinan di Kabupaten Tasikmalaya secara *online* yang dibuat oleh Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPK) lalu digunakan oleh instansi yang berhubungan dengan perizinan termasuk Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tasikmalaya, hal itu untuk mempermudah masyarakat dalam pengajuan izin penyelenggaraan Pendidikan, termasuk izin penyelenggaraan pendidikan non formal. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori atribut inovasi menurut roger yang terdiri dari keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data diperoleh selama penelitian, melalui wawancara, studi kepustakaan, dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya inovasi pelayanan izin penyelenggaraan Pendidikan non formal melalui aplikasi *e-spekta* dapat mempermudah masyarakat yang akan mengajukan permohonan izin penyelenggaraan Pendidikan non formal dan adanya inovasi tersebut dapat mengefesiansikan waktu, tenaga dan biaya.

Kata Kunci : Inovasi Pelayanan, Izin Penyelenggaraan Pendidikan Non Formal, Aplikasi *e-spekta*

ABSTRACT

The title of this research is research on Permits for the Implementation of Non-Formal Education Units at the Tasikmalaya Regency Education and Culture Office. This inquiry focuses on e-spekta-based public service innovation (Study on Permits for the Implementation of Non-Formal Education Units at the Tasikmalaya Regency Education and Culture Office). Tasikmalaya Rule Training and Culture Office advancements in administrations, one of which is associated with the assistance of applying for instruction license, specifically the e-spekta application. The One-Stop Integrated Services and Manpower (DPMPTSPK) e-Spekta application from the Investment Office is a new technique to improve online licensing services in Tasikmalaya Regency. It is used to assist licensing bodies, such as the Tasikmalaya Regency Education and Culture Office.

Keywords : Service Innovation, Non-Formal Education Implementation Permit, *e-spekta* Application.

PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi telah membawa perubahan dalam kehidupan dan perkembangannya baik dalam bisnis atau instansi pemerintahan. Salah satu yang harus diperhatikan dalam mengikuti perkembangan zaman oleh setiap perusahaan atau instansi ialah bagaimana cara mengatur manajemen yang baik dan benar. Salah satunya tentang bagaimana melakukan pelayanan kepada publik.

Sebagai salah satu perangkat daerah Kabupaten Tasikmalaya, Disdik bertanggung jawab mendukung pelaksanaan otonomi daerah di bidang pendidikan yang menjadi tugas pemerintah Kabupaten Tasikmalaya. Salah satu pelayanan yang ada di DISDIKBUD Kabupaten Tasikmalaya, Bidang PAUD Dikmas yaitu pelayanan izin penyelenggaraan Pendidikan Non Formal. Adapun dasar hukum tentang Pendirian Satuan Pendidikan Nonformal tercantum dalam Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2013. Sebelum adanya inovasi pelayanan izin penyelenggaraan Pendidikan non formal, pengajuan permohonan izin dilakukan secara *offline* atau pemohon datang langsung ke Disdikbud. Sebelum itu, pemohon melakukan koordinasi terlebih dahulu dengan organisasi mitra di wilayahnya untuk mendapatkan arahan dan mekanisme pendaftaran izin penyelenggaraan Pendidikan Non Formal.

Setelah mendapatkan arahan dan membuat proposal pengajuan izin penyelenggaraan Pendidikan, pemohon datang ke Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tasikmalaya dengan membawa proposal pengajuan. Setelah itu Dinas Pendidikan memerikan arahan untuk Langkah-langkah selanjutnya. sehingga terdapat masalah yang dihadapi, diantaranya: Waktu yang tidak efektif, sebelumnya untuk mendapatkan Izin Penyelenggaraan Pendidikan Non Formal, pemohon harus mendatangi 2 instansi yaitu DISDIKBUD Kabupaten Tasikmalaya dan DPMPTSPTK. Hal tersebut tentunya menjadi tidak efektif. Masyarakat harus lebih mempersiapkan persyaratan dokumen secara lengkap. Tidak sedikit masyarakat yang domisilinya jauh dari Dinas, karena wilayah Kabupaten Tasikmalaya sangat luas dan perjalanan untuk ke Dinas memerlukan waktu yang cukup lama. Masih ada orang yang tidak bertanggung jawab memanfaatkan ketidak pahaman pemohon terkait prosedur dan mekanisme pengajuan permohonan izin. Alur pelaksanaan dan mekanisme pengajuan izin penyelenggaraan Pendidikan non formal lama dan berbelit- belit. Verifikasi administrasi dan verifikasi lapangan tidak teratur. Kurangnya koordinasi antara DISDIKBUD dengan DPMPTSPTK.

Untuk meningkatkan pelayanan, pada tahun 2022 adanya inovasi pelayanan izin penyelenggaraan Pendidikan non formal yaitu dengan adanya aplikasi *e-spekta* (Sistem Perizinan Elektronik Kabupaten Tasikmalaya) dimana pengajuan izin penyelenggaraan Pendidikan dilakukan secara *online*, dimana sebelumnya dilakukan secara *offline*. Aplikasi *e-Spekta* merupakan terobosan baru untuk meningkatkan pelayanan perizinan di Kabupaten Tasikmalaya secara *online* yang dibuat DPMPTSPTK lalu digunakan oleh instansi yang berhubungan dengan perizinan termasuk DISDIKBUD Kabupaten Tasikmalaya, adanya Aplikasi tersebut sangat bermanfaat, baik bagi instansi terkait termasuk Dinas Pendidikan maupun untuk pemohon itu sendiri, untuk Dinas Pendidikan dapat meminimalisir penumpukan dan mencegah hilangnya berkas administrasi dari pemohon. Untuk pemohon sendiri dapat mempermudah dalam pengajuan izin penyelenggaraan Pendidikan, termasuk izin penyelenggaraan pendidikan non formal. Melalui aplikasi tersebut pemohon dapat mengetahui sampai mana proses perizinan tersebut dan persyaratan apa yang kurang dalam pengajuan perizinan. Hal ini dapat dilihat dengan adanya kejelasan sampai mana proses perizinan, waktu lebih efektif dan mengurangi biaya untuk perjalanan ke dinas.

Pada tahun 2022, pemohon yang mengajukan izin penyelenggaraan Pendidikan non formal melalui aplikasi *e-spekta* sebanyak 32 lembaga. Hal itu berdasarkan tabel di bawah ini:

No	Kecamatan	Nama Lembaga
1.	Bojongsambir	1. Kb Nurul Hikmah 2. Taam Al-Mukhtar 3. Taam Asy Syaakir 4. Paud Kober Al Fathan 5. Paud Kober Roudotul Afwal Al Wahab
2.	Cigalontang	1. Tpa Caem Daycare 2. Kb Miftahul Huda
3.	Cikalong	1. Kb Miftahul Ulum Cipereng 2. Kober Bidayatul Ulum Wal Huda 3. Kober Riyadul Hasanah 4. Taam Miftahul Ulum 5. Taam Al-Munawar
4.	Cikatomas	Taam Bidayatul Huda
5.	Cineam	Nurul Ulum Sejahtera
6.	Culamaga	Kober Hidayatul Bariyah
7.	Gunungtanjung	Paud Miftahul Ihsan
8.	Mangunreja	Taam At Taqwa
9.	Manonjaya	Kober Al-Fattah
10.	Puspahiang	1. Kober Nurul Hayat 2. Pkbn As-Salam 3. Pkbn Nurul Hayat
11.	Salopa	1. Padma Kids School 2. Kober Al-Mubarak Cibadak 3. Kober Pelangi
12.	Sodonghilir	1. Paud Kb Al-Aqsha 2. Paud Kober Raksabangsa
13.	Sukahening	1. Paud Muadz Bin Jabal 2. Taam Riyadlul Mutaalimin
14.	Sukaraja	Paud Kober Al-Muhyi
15.	Sukarame	Paud Kober Ar Raudhoh
16.	Sukaresik	Kober Al Ikhlas

Sumber : Aplikasi *e-spekta* Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tasikmalaya

Dengan latar belakang penelitian tersebut, penulis tertarik mengambil judul penelitian, “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Spekta (Studi Tentang Izin Penyelenggaraan Satuan Pendidikan Non Formal Di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Tasikmalaya).”

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Inovasi Sektor Publik

Inovasi pelayanan publik merupakan suatu terobosan pelayanan publik, baik yang merupakan ide/ gagasan kreatif asli maupun adaptasi/modifikasi yang secara langsung maupun tidak langsung dapat bermanfaat bagi masyarakat (Prabowo et al., 2022, hal. 22).

Berdasarkan karakteristiknya, inovasi dapat dipahami sebagai berikut. (Rahayu et al., 2020, hal. 218)

- 1) Inovasi merupakan proses melalui pengenalan ide baru, objek, dan latihan diciptakan, dikembangkan, dan ditemukan Kembali
- 2) Inovasi berkaitan dengan pengenalan dan pengaplikasian ide dalam peran grup atau organisasi.
- 3) Pada umumnya, Inovasi berkaitan dengan proses, produk, dan prosedur, atau *outcome*
- 4) Inovasi adalah sesuatu yang baru dan asli serta relevan untuk diadopsi.
- 5) Inovasi didesain dengan tujuan dan manfaat untuk individu, grup, organisasi, atau kelompok sosial yang lebih besar
- 6) Inovasi dapat memiliki dampak negatif atau tidak terduga.
- 7) Inovasi berkaitan dengan perubahan tanpa akhir dan merupakan proses kreatif.

Dimensi Inovasi

Menurut Halvorsen (Ahmad, 2018, hal. 83), Dimensi inovasiterdiri atas:

- 1) Inovasi melibatkan perubahan sifat dan desain produk, layanan, dan proses produksi, termasuk pengembangan, penggunaan, dan adaptasi teknologi terkait.
- 2) Inovasi dalam penawaran, termasuk cara baru atau perubahan untuk memecahkan masalah, menyediakan layanan, atau berinteraksi dengan pelanggan untuk memberikan layanan tertentu.
- 3) Manajemen atau inovasi organisasi, termasuk cara baru atau perubahan operasi dalam organisasi pemasok.
- 4) Inovasi konseptual, yaitu pengenalan misi baru, visi, tujuan, strategi, dan interpretasi baru.
- 5) Sistem inovasi interaktif, cara baru atau perubahan untuk berinteraksi dengan organisasi lain.

Atribut Inovasi

Rogers (Suwarno, 2008, hal. 17) menyimpulkan bahwa inovasi mempunyai atribut sebagai berikut :

- 1) *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif
Inovasi tersebut harus memiliki keunggulan dan nilai tambah dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Inovasi selalu mencakup kebaruan yang membedakannya dengan yang lain.
- 2) *Compatibility* atau Kesesuaian
Inovasi juga harus memiliki karakteristik yang sesuai dengan inovasi yang digantikannya. Hal ini untuk memastikan bahwa inovasi lama tidak dibuang begitu saja. Selain faktor biaya yang dapat diabaikan, inovasi lama juga berkontribusi pada transisi ke inovasi terbaru. Selain itu, juga dapat mempercepat proses adaptasi dan pembelajaran tentang inovasi
- 3) *Complexity* atau Kerumitan
Karena kebaruannya, inovasi lebih kompleks dari inovasi sebelumnya. Namun, karena inovasi memberikan peluang yang lebih baru dan lebih baik, tingkat kerumitan ini biasanya tidak relevan.
- 4) *Triability* atau Kemungkinan dicoba
Suatu inovasi hanya dapat diterima jika memiliki keunggulan atau nilai tambah yang jelas atas inovasi sebelumnya. Oleh karena itu, produk-produk inovatif tersebut harus melalui “tahap uji publik” di mana setiap atau semua peserta memiliki kesempatan untuk menguji kualitas inovasi tersebut.
- 5) *Observability* atau Kemudahan diamati
Inovasi juga harus dikenali dari cara kerjanya dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Faktor Pendukung dalam Inovasi Pelayanan Publik

Faktor pendorong terlaksananya inovasi pelayanan publik antara lain (Prabowo et al., 2022, hal. 125):

- 1) Faktor kesadaran aparatur
- 2) Elemen Pengaturan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- 3) Pertimbangan organisasi dalam pemberian layanan publik
- 4) Faktor Kemampuan dan Keterampilan
- 5) Faktor Infrastruktur dan Fasilitas

Faktor Penghambat dalam Inovasi Pelayanan Publik

Geoff Mulgan dan David Albury (widodo, 2018, hal. 152) mengemukakan bahwa terdapat delapan hambatan pertumbuhan inovasi, yaitu sebagai berikut.

- 1) Keengganan untuk menutup program atau organisasi yang gagal. Artinya, program atau bahkan unit organisasi yang dengan jelas menunjukkan kegagalan harus ditutup dan diganti dengan program atau unit yang lebih baru dan lebih menjanjikan.

- 2) Terlalu bergantung kepada yang berkinerja tinggi untuk inovasi. Sudah begitu lama, ada kecenderungan untuk percaya bahwa perubahan atau inovasi hanya dapat terjadi di hadapan tokoh-tokoh yang kuat dan konsisten.
- 3) Teknologi dapat diakses, tetapi pengaturan budaya atau organisasi membatasi penggunaannya. Seringkali, inovasi gagal bukan karena kurangnya dukungan teknologi, melainkan karena kebijakan atau tradisi organisasi anti-inovasi.
- 4) Tidak ada insentif atau penghargaan untuk berinovasi atau mengadopsi inovasi. Penghargaan adalah cara alami untuk mendorong karyawan memberikan segalanya untuk organisasi mereka.
- 5) Risiko aktif yang tidak efektif atau kemampuan manajemen perubahan. Jika motivasi karyawan dan suasana yang sesuai tidak didukung oleh keterampilan yang tepat, inovasi akan tetap menjadi pembicaraan.
- 6) Perspektif anggaran dan perencanaan untuk jangka pendek. Dukungan anggaran diperlukan untuk inovasi.
- 7) Kendala waktu dan hambatan administrasi. Masalah administrasi sering menjadi penghalang bagi administrasi berbagai hal, termasuk inovasi. Seringkali, ketidakpercayaan ada antara negara dan masyarakat, atau antara pemimpin dan personel. Akibatnya, hanya topik kecil (seperti layanan perizinan) harus memiliki banyak peraturan, prosedur yang luas, dan berbagai aktor..
- 8) *Culture of risk aversion*. Tidak memiliki keberanian untuk menanggung dampak dari suatu pilihan merupakan hambatan psikologis sekaligus budaya untuk maju. Risiko dipandang sebagai sesuatu yang harus dihindari atau bahkan dihindari, bukan sesuatu yang justru menawarkan tantangan baru yang lebih drastis untuk dihadapi.

Pelayanan Publik

Dalam arti sempit, pelayanan publik adalah tindakan penyediaan barang dan jasa kepada negara sebagai bagian dari tanggung jawab publik negara, secara langsung atau melalui kemitraan dengan sektor swasta dan masyarakat, tunduk pada jenis dan intensitas permintaan, kapasitas dan pasar. (Saleh, 2010, hal. 23).

Asas Pelayanan Publik

Asas dari pelayanan publik sebagai berikut:

- 1) Transparansi; Ini terbuka, lugas, dan tersedia untuk semua pemangku kepentingan yang membutuhkannya, dan disampaikan dengan tepat dan dapat dimengerti.
- 2) Akuntabilitas; dapat dimintai pertanggungjawaban sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Bersyarat; berdasarkan kondisi dan kemampuan penyedia layanan dan penerima, dengan tetap memperhatikan efisiensi dan efektivitas.
- 4) keterlibatan; Mendorong keterlibatan masyarakat dalam penyampaian layanan publik dengan mempertimbangkan ambisi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 5) Kesetaraan hak; tidak diskriminatif dalam arti tidak ada yang didiskriminasi karena suku, ras, agama, kelas, jenis kelamin, atau posisi sosial ekonominya.
- 6) Hak dan kewajiban harus seimbang;

Karakteristik Pelayanan Publik

Ada lima karakteristik yang dipakai, diantaranya:

- 1) Kemampuan beradaptasi layanan mengacu pada kecepatan di mana layanan berubah sebagai respons terhadap tuntutan pengguna yang berubah.
- 2) Posisi tawar pelanggan; Semakin tinggi posisi negosiasi pengguna, semakin besar kemungkinan meminta layanan yang lebih baik.
- 3) Jenis Pasar, fungsi ini menguraikan berbagai penyedia layanan dan interaksinya dengan klien.
- 4) Kontrol lokus; Fitur ini menentukan siapa yang mengontrol transaksi, apakah pengguna atau penyedia layanan.
- 5) Jenis layanan; Ini menunjukkan bahwa minat pengguna atau penyedia layanan sangat penting.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan sebuah penelitian yang berusaha memperoleh gambaran mengenai suatu keadaan dari objek penelitian serta menjelaskan dan menganalisa secara obyektif berdasarkan fakta-fakta yang telah diperoleh. Teknik kualitatif dipilih karena menawarkan data di lapangan secara sistematis, faktual, dan tepat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian ini, yaitu menggunakan teori atribut inovasi dari Roger (Suwarno, 2008, hal. 17) yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati. Informan penelitian ini adalah Kepala Bidang PAUD Dikmas Disdikbud Kabupaten Tasikmalaya, Staff Bidang PAUD Dikmas, dan masyarakat yang telah dan akan mengajukan permohonan izin penyelenggaraan Pendidikan non formal. Adapun penjelasannya adalah :

1. *Relative advantage* atau keuntungan relatif

Keuntungan ini digunakan untuk melihat kelebihan dari nilai baru yang terdapat pada inovasi dan dapat memperlihatkan keunggulan sebagai perbandingan dari inovasi sebelumnya. Keuntungan relatif dapat diukur berdasarkan indikator pertama yaitu waktu pelayanan. Adanya inovasi pelayanan izin penyelenggaraan Pendidikan non

formal ini pada dasarnya untuk mengefektifkan waktu pengajuan dan mempermudah masyarakat yang akan mengajukan izin penyelenggaraan Pendidikan non formal. Dimana sebelumnya pemohon harus lebih mempersiapkan proposal pengajuan izin penyelenggaraan dengan lebih teliti, karena apabila ada berkas persyaratan yang kurang, pemohon harus bolak balik ke dinas, sehingga memerlukan biaya transportasi yang cukup besar. Karena tidak sedikit masyarakat yang domisilinya jauh dari Dinas, karena wilayah Kabupaten Tasikmalaya sangat luas dan perjalanan untuk ke Dinas memerlukan waktu yang cukup lama. Hal itu tentunya membuat proses pengajuan izin penyelenggaraan menjadi tidak efektif. Setelah adanya aplikasi e-spekta mengurangi biaya perjalanan, dan apabila ada berkas atau persyaratan yang kurang pemohon tidak perlu lagi mendatangi dinas Pendidikan, pemohon hanya perlu mengupload berkas yang kurang ke aplikasi e-spekta.

Keuntungan selanjutnya verifikasi administrasi dan verifikasi lapangan lebih teratur, sebelum pengajuan izin penyelenggaraan dilakukan secara *online*, verifikasi administrasi dan verifikasi lapangan membutuhkan waktu yang lama, masyarakat beranggapan pengajuan izin sulit dan berbelit-belit, dan proses pemberian izin penyelenggaraan lama dan tidak sesuai dengan jadwal seharusnya. Setelah adanya aplikasi *e-spekta* proses verifikasi administrasi dan verifikasi lapangan cepat dan terjadwal, ketika pemohon sudah mengupload persyaratan dengan lengkap, dan petugas sudah memverifikasi, maka akan muncul jadwal verifikasi lapangan di aplikasi. Dan pemohon juga dapat mengetahui persyaratan apa yang kurang atau gagal upload dan sampai mana proses pengajuan lewat aplikasi. Pengarsipan juga menjadi terkendali, tidak ada lagi berkas pemohon yang hilang atau tertumpuk.

2. *Compatibility* atau kesesuaian

Indikator ke dua dalam atribut inovasi yaitu *Compatibility* atau kesesuaian, digunakan untuk menyesuaikan dengan inovasi sebelumnya. Dengan adanya pembaruan tidak menghapus bagian inti dari pelayanan perizinan terdahulu, akan tetapi ada keterkaitan dengan inovasi baru. Dalam pelaksanaan pelayanan izin penyelenggaraan pendidikan non formal mempunyai keterkaitan dan kesesuaian dengan inovasi terdahulu. Sebelum adanya inovasi pelayanan perizinan masyarakat yang akan mengajukan permohonan izin penyelenggaraan pendidikan non formal membawa proposal pengajuan ke DISDIKBUD Kabupaten Tasikmalaya sebagai persyaratan pengajuan izin penyelenggaraan pendidikan. Setelah adanya inovasi pelayanan perizinan masyarakat juga tetap memberikan proposal pengajuan ke DISDIKBUD Kabupaten Tasikmalaya. perbedaan prosedur pelayanan perizinan sebelum dan sesudah adanya inovasi adalah tata cara pengajuan izin penyelenggaraan, jika sebelumnya dilakukan secara manual, sesudah adanya inovasi dilakukan secara *online*. Namun untuk proses pengajuan izin penyelenggaraan tetap menggunakan persyaratan sama seperti dulu dan memasukkan data persyaratan ke aplikasi *e-spekta*. Hal itu menunjukkan bahwa inovasi pelayanan perizinan tetap melihat dan menyempurnakan terhadap pelayanan sebelumnya dengan perkembangan jaman dan keadaan masyarakat.

Kesesuaian selanjutnya yaitu sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan adanya inovasi pelayanan perizinan melalui aplikasi *e-spekta* pemohon dapat mengetahui sampai mana proses pengajuan izin tersebut, hal itu mempermudah masyarakat yang akan mengajukan izin penyelenggaraan pendidikan non formal, baik dari waktu, tenaga dan biaya.

Kesesuaian selanjutnya muncul ketika aplikasi *e-spekta* semakin *update*, hal itu merupakan kesesuaian dengan harapan seluruh pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tasikmalaya khususnya Bidang PAUD Dikmas, hal itu dapat dilihat dari jumlah pemohon yang mengajukan izin penyelenggaraan pendidikan non formal setelah adanya inovasi. Pada tahun 2022, pemohon yang mengajukan izin penyelenggaraan Pendidikan non formal melalui aplikasi *e-spekta* sebanyak 32 lembaga.

3. *Complexity* atau kerumitan

Dapat diartikan sebagai hambatan yang ditemukan dalam mengimplementasikan inovasi pelayanan perizinan. Adapun kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan inovasi pelayanan izin penyelenggaraan pendidikan non formal antara lain apabila ada pemohon yang langsung mengajukan permohonan izin penyelenggaraan ke DPMPTSPK tanpa koordinasi dengan Dinas Pendidikan terlebih dahulu, pada saat data pengajuan perizinan muncul di aplikasi, petugas kesulitan menghubungi pemohon, karena diaplikasi tidak muncul no kontak pemohon, yang muncul hanya nama pengajuan dan alamat. Sehingga diperlukan adanya kolaborasi antara Disdikbud dengan DPMPTSPK agar pelayanan perizinan berjalan lancar.

Kerumitan selanjutnya yaitu apabila kondisi jaringan tidak stabil/ jelek, kelancaran dalam mengoprasikan e-spekta tergantung stabil/ tidaknya jaringan. Tidak semua wilayah di Kabupaten Tasikmalaya mempunyai sinyal internet yang kuat, sehingga sinyal menjadi tidak stabil, sehingga pemohon sering gagal dalam mengupload berkas persyaratan ke aplikasi e-spekta, sehingga aplikasi tidak dapat diakses. Hal itu dapat menghambat proses pengajuan izin penyelenggaraan Pendidikan nonformal.

4. *Triability* atau kemungkinan dicoba

Ini berarti inovasi dapat baru dapat diterima masyarakat daripada inovasi sebelumnya dan inovasi bisa diterima oleh masyarakat karena mempunyai kelebihan dibandingkan dengan sebelumnya, kelebihannya yaitu dapat mempermudah masyarakat dalam mengajukan izin penyelenggaraan pendidikan non formal. Pada saat uji coba, pelayanan izin penyelenggaraan melalui aplikasi mendapatkan respon positif dari masyarakat, masyarakat menyatakan dengan adanya aplikasi *e-spekta*, pelayanan perizinan di Disdikbud Kabupaten Tasikmalaya menjadi lebih baik, proses pelayanan menjadi cepat dan mudah. Masyarakat juga menyebutkan bahwa aplikasi e-spekta mudah digunakan sehingga mudah mendapatkan informasi sejauh mana proses pengajuan izin penyelenggaraan.

5. *Observability* atau kemudahan diamati

Indikator ini mengartikan kemudahan diamati dalam pelaksanaan inovasi pelayanan perizinan pendidikan non formal. Inovasi pelayanan izin penyelenggaraan pendidikan non formal bisa dipelajari dari pengimplemntasian inovasi pelayanan tersebut dan masyarakat dapat merasakannya sehingga memberikan dampak positif bagi yang akan mengajukan izin penyelenggaraan pendidikan non formal. Damapak bagi masyarakat dengan adanya inovasi pelayanan izin penyelenggaraan pendidikan non formal bagi masyarakat yaitu efisiensi waktu, tenaga dan biaya.

KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terkait Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Spekta (Studi Tentang Izin Penyelenggaraan Satuan Pendidikan Non Formal Di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Tasikmalaya) dapat disimpulkan sudah terlaksana dan diterima dengan baik oleh masyarakat. Serta menunjukkan kesesuaian dengan teori menurut Rogers (Suwarno, 2008, hal. 17) yaitu *relative advantage* atau keuntungan relatif, *compatibility* atau kesesuaian, *complexity* atau kerumitan, *triability* atau kemungkinan dicoba, dan *observability* atau kemudahan diamati.

Relative advantage atau keuntungan relative, inovasi pelayanan perizinan secara *online* melalui aplikasi *e-spekta* telah tergambarkan pada semua indikator, keuntungan dengan adanya inovasi ini diantaranya waktu pelayanan menjadi lebih efektif, verifikasi berkas administrasi dan verifikasi lapangan lebih teratur sesuai dengan jadwal. *Compatibility* atau kesesuaian, dalam pelaksanaan inovasi pelayanan perizinan memiliki keterkaitan dan kesesuaian dengan sebelum adanya inovasi, sehingga tidak membuang inti dari pelayanan perizinan terdahulu. *Complexity* atau kerumitan, adapun kendala yang dialami dalam melaksanakan inovasi pelayanan izin penyelenggaran pendidikan nonformal melalui aplikasi *e-spekta* yaitu kurangnya koordinasi DPMPTSPK dengan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tasikimalaya ketika ada pemohon yang mengajukan langsung ke DPMPTSPK, dan kondisi jaringan tidak stabil/ jelek. *Triability* atau kemungkinan dicoba ditunjukkan dengan aplikasi *e-spekta* bias diterima masyarakat dan dapat mempermudah masyarakat dalam mengajukan izin penyelenggaraan pendidikan non formal. *Observability* / kemudahan diamati, dapat ditunjukkan dari kemudahan diamati dari bagaimana alur pelaksanaan pelayanan izin penyelenggaraan pendidikan nonformal setelah adanya inovasi.

b. Saran

Saran yang disampaikan dari hasil penelitian ini terkait dengan Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Spekta yaitu: Mengingat inovasi pelayanan izin penyelenggaraan pendidikan non formal dengan adanya aplikasi *e-spekta* merupakan strategi terbaru dalam meningkatkan pelayanan perizinan di Kabupaten Tasikmalaya khususnya di DISDIKBUD, maka diperlukan sosialisasi yang lebih luas melalui organisasi mitra PAUD (Pendidikan Anak Usia Dini), sehingga masyarakat dapat mengetahui tentang aplikasi *e-spekta* dan meningkatkan kesadaran masyarakat yang mempunyai lembaga tetapi tidak memiliki izin akan pentingnya izin penyelenggaraan Pendidikan

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, B. (2018). *Pelayanan Publik Teori Dan Praktik* (T. Sutanto (Ed.)). Manggu Makmur Tanjung Lestari.
- Fakrulloh, Z. A. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Pt Bumi Aksara.
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*. Pt. Remaja Rosdakarya.
- Rahayu, A. Y. ., Juwono, V., & Rahmayanti, Krisna Puji. (2020). *Pelayanan Publik Dan E- Government* (Yayat Sri Hayati (Ed.)). Pt Rajagrafindo Persada.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi Di Sektor Publik*. Stia-Lan Press.
- Ulum, M. C. (2018). *Public Service Tinjauan Teoritis Dan Isu- Isu Strategis Pelayanan Publik*. Ub Press.
- Widodo, tri. (2018). *Inovasi Harga Mati Sebuah Pengantar Inovasi Administrasi Negara*. PT. Rajagrafindo Persada.