JMPIS: JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN ILMU SOSIAL
E-ISSN: 2716-375x
P-ISSN: 2716-3758
DINASTI REVIEW
https://dinastirev.org/JMPIS dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455

DOI: https://doi.org/10.38035/jmpis.v6i1
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Received: 28 November 2024 | **Revised:** 23 Desember 2024 | **Accepted:** 12 Januari 2025

Single Submission (SSm) Perizinan Impor Vaksin: Keberhasilan pada Masa Krisis

Ferry Tri Aryati[1*], Puji Wahyugiono[2], Fitri Indrawati[3], Asropi[4], Neneng Sri Rahayu[5]
[1]Politeknik STIA LAN, Jakarta, Indonesia, peyluchulho@gmail.com
[2]Politeknik STIA LAN, Jakarta, Indonesia, puji.2441021012@stialan.ac.id
[3]Dit. Pengawasan KMEIONAPPZA Badan POM RI, Jakarta, Indonesia, fitri.indrawati@pom.go.id
[4]Politeknik STIA LAN, Jakarta, Indonesia, asropi@stialan.ac.id
[5]Politeknik STIA LAN, Jakarta, Indonesia, neneng.rdwn@gmail.com

[*]Corresponding Author: peyluchulho@gmail.com

Abstract: *Single Submission of Vaccine Import Licensing is a success in times of crisis, is able to support the rapid availability of the Corona virus vaccine. Vaccine Import Licensing, which have been regulated by the Ministry of Health, the Ministry of Finance, and the Food and Drug Agency, cannot be carried out during the pandemic. Based on Presidential Regulation Number 58 of 2020 concerning the Regulation and Simplification of Import Licensing, the three agencies collaborated to establish the procedures through Single Submission. The Single Submission mechanism makes importers only need to submit one application for several permit related to import. The study is about to analyze the innovation of process simplification and the success factors of the Single Submission of Corona virus vaccine import permits. Using a qualitative approach, data collection was carried out through documentation and interviews with key informants from the Ministry of Health, the Ministry of Finance, the Food and Drug Agency, the National Single Window Institute, and vaccine importers. This study looks at the existence of types of process innovation, using six key factors of public sector innovation, namely: (i) Governance and innovation; (ii) Sources of ideas for innovation; (iii) Innovation culture; (iv) Capabilities and tools; (v) Objectives, outcomes, drivers, and obstacles; and (vi) Collecting innovation data for single innovations. Through technology-based policy simplification innovation, the implementation of Single Submission greatly accelerates and ensures the availability of the Corona virus vaccine, and handling of the pandemic becomes more optimal.*

Keywords: *Import, Single Submission, Simplification, Success Factors, Innovation, Public Policy*

Abstrak: *Single Submission* Perizinan Impor Vaksin suatu keberhasilan pada masa krisis, sehingga mampu mendukung tersedianya vaksin virus Corona secara cepat. Perizinan impor vaksin yang telah diatur oleh Kementerian Kesehatan, Kementerian Keuangan, dan Badan Pengawas Obat dan Makanan, tidak dapat dilakukan di masa *pandemic*. Berdasarkan Peraturan

Presiden Nomor 58 Tahun 2020 tentang Pengaturan dan Penyederhanaan Perizinan Impor, ketiga instansi tersebut telah menyusun prosedur impor melalui *Single Submission*. Mekanisme *Single Submission* membuat importir hanya perlu mengajukan satu permohonan untuk beberapa proses izin terkait impor. Penelitian ini membahas tentang analisis inovasi penyederhanaan proses dan faktor keberhasilan dari *single submission* perizinan impor vaksin virus Corona. Menggunakan pendekatan kualitatif, pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi dan wawancara terhadap informan kunci dari Kementerian Kesehatan, Kementerian Keuangan, Badan Pengawas Obat dan Makanan, Lembaga Nasional *Single Window*, serta importir vaksin. Penelitian ini melihat adanya jenis inovasi proses, dengan menggunakan enam faktor kunci inovasi sektor publik, yaitu: (i) Tata kelola dan inovasi; (ii) Sumber ide untuk inovasi; (iii) Budaya inovasi; (iv) Kemampuan dan alat; (v) Tujuan, hasil, pendorong, dan hambatan; dan (vi) Mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal. Melalui inovasi penyederhanaan kebijakan berbasis teknologi, implementasi *Single Submission* sangat mempercepat dan memastikan ketersediaan vaksin virus Corona, sehingga penanganan pandemi menjadi lebih optimal.

Kata Kunci: Impor, *Single Submission,* Simplifikasi, Faktor Kunci, Inovasi, Kebijakan Publik

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut regulasi tersebut, kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan regulasi berlaku bagi setiap warga atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan publik. Untuk menghasilkan suatu penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, setiap penyelenggara publik dapat mewujudkan melalui upaya pengembangan suatu inovasi dan kreativitas.

Berbagai pengertian inovasi dikemukakan oleh sejumlah pakar. Inovasi merupakan suatu produk/proses/kombinasi keduanya yang baru/lebih baik yang memiliki perbedaan signifikan dari produk/proses sebelumnya yang sudah (OECD/ Eurostat, 2018). Mulgan & Albury (2003:3), menyatakan bahwa inovasi yang sukses merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil. Apa yang ditunjukkan oleh Mulgan dan Albury tersebut membuktikan bahwa inovasi telah berkembang jauh dari pemahaman awal yang hanya mencakup inovasi dalam hal produk (*products & services*) dan proses semata (Muluk, 2008).

Pergeseran paradigma ekonomi global telah menciptakan kebutuhan bagi organisasi, baik publik maupun swasta, untuk meningkatkan kinerja dan berinovasi agar tetap kompetitif dan berkelanjutan di tengah lingkungan yang dinamis. Inovasi menjadi kunci untuk mencegah stagnasi organisasi di tengah perubahan lingkungan yang terus terjadi. Organisasi publik harus merespons dengan pendekatan baru terhadap struktur, proses, dan kebijakan. Tidak hanya untuk meningkatkan kinerja layanan, tetapi juga untuk mengembalikan legitimasi pemerintah sebagai institusi yang menciptakan nilai melalui respons yang lebih baik terhadap kebutuhan warga negara. (Hijal-Moghrabi, 2020).

Tipologi inovasi sektor publik menurut Muluk (2008:45) terdiri dari: a) Inovasi produk atau layanan berupa perubahan bentuk dan desain produk atau layanan; b) Inovasi proses berupa gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi; c) Inovasi dalam metode pelayanan berupa perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan; d) Inovasi dalam strategi atau kebijakan berdasarkan

visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada; dan e) Inovasi sistem berupa cara baru atau yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan (changes in governance).

Tipologi inovasi sektor publik menurut Cinar (2022:2-3) mencakup berbagai jenis yang dibagi berdasarkan karakteristik dan fokus inovasi yaitu 1) Inovasi layanan (*Service Innovations*) yang fokus pada penyediaan layanan baru atau pengembangan layanan yang sudah ada; 2) Inovasi proses admininstratif (*Administrative Process Innovations*) yang mengacu pada penciptaan metode baru dalam melaksanakan tujuan organisasi termasuk perubahan bisnis proses operasional; 3) Inovasi proses teknologi (*Technological Process Innovations*) yang melibatkan penerapan teknologi untuk mendukung aktivitas operasional dan mekanisme penyampaian layanan; 4) Inovasi konspetual (*Conseptual Innovations*) yang mengembangkan pandangan dunia baru yang menantang asumsi yang mendasari produk, proses, atau bentuk organisasi yang ada; 5) Inovasi tata kelola (*Governance Innovations*) yang meningkatkan mekanisme partisipasi warga negara, transparansi dan akuntabilitas dalam sektor publik; 6) Inovasi sistemik (*Systemic Innovations*) yang berfokus pada cara-cara baru dalam berinteraksi dan berkolaborasi dengan organisasi lain serta meningkatkan jejaring organisasi sektor publik, masyarakat sipil dan bisnis; 7) Inovasi sosial (*Social Innovations*) yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan sosial, terutama untuk kelompok masyarakat yang kurang beruntung, dan menangani masalah sosial yang kompleks.

Tidak dapat dipungkiri bahwa beberapa pelayanan publik di yang ada sebelum pandemi COVID-19 masih dilakukan secara manual dan kompleks. Misalnya saja untuk satu jenis perizinan yang diampu oleh lebih dari satu Kementerian/Lembaga, penerima layanan publik harus *submit* dokumen persyaratan yang sama melalui lebih dari satu Kementerian/Lembaga/ sistem yang berbeda. Hal ini tentu saja menyulitka penerima layanan dan terjadi duplikasi di dalamnya, terlebih lagi jika pelayanan publik masih dilakukan secara manual, belum menggunakan teknologi informasi. Dalam penelitian terdahulu, (Huang, 2020), menyatakan bahwa di Taiwan, dasar hukum yang ada pada awal masa pandemi COVID-19 hanya mendukung layanan publik dalam satu instansi tersebut namun belum memberlakukan layanan publik yang terintegrasi. Di Indonesia, sebagai bagian dari upaya pemerintah untuk mempercepat dan mempermudah proses pelayanan publik di bidang impor, khususnya terkait barang-barang strategis, ditetapkan Peraturan Presiden Nomor 58 Tahun 2020 tentang Penataan dan Penyederhanaan Perizinan Impor (Perpres 58/2020).

Dalam konteks pandemi COVID-19, kebijakan penyederhanaan perizinan impor ini memainkan peran penting dalam mendukung ketersediaan vaksin di Indonesia. Untuk merespon kebijakan nasional dalam penanganan pandemi Covid-19, diwujudkan dalam suatu inovasi proses berupa simplifikasi dan percepatan perizinan impor vaksin Covid-19 melalui *Single Submission* Perizinan Impor Vaksin COVID-19. Lebih lanjut, Kementerian Keuangan, Kementerian Kesehatan, dan Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) berkolaborasi menyusun dan menetapkan Standard Operating Procedure (SOP) Tata Cara Impor Vaksin Untuk Penanggulangan COVID-19, yang diwujudkan dalam sistem terintegrasi *Single Submission* Impor Vaksin (SSm Perizinan Impor Vaksin).

Simplifikasi ini berfokus pada pengurangan birokrasi dan waktu tunggu untuk vaksin impor. Sebelum adanya *Single Submission* (SSm), proses permohonan pengajuan perijinan impor vaksin dan pemenuhan kewajiban fiskal dilakukan oleh masing-masing kementerian/Lembaga (K/L). Diperlukan adanya 2 proses yaitu: (i) Izin impor berupa Surat Keterangan Impor (SKI) yang diterbitkan oleh BPOM, diajukan melalui sistem e-BPOM. *Service level agreement* (SLA) penerbitan SKI vaksin berdasarkan Peraturan Badan POM Nomor 29 Tahun 2017 dan Peraturan Badan POM Nomor 30 Tahun 2017; (ii) Keputusan pemenuhan kewajiban bea masuk (BM) dan pajak dalam rangka Impor **(**PDRI) yang

diterbitkan oleh Kementerian Keuangan (DJBC), diajukan melalui sistem CEISA (*Customs-Excise Information System and Automation*). Pada saat implementasi SSm, SLA penerbitan SKI vaksin COVID-19 dapat menjadi 2 jam.

Sejak inovasi SSm Perizinan Impor Vaksin COVID-19 diimplementasikan sampai dengan saat ini belum ada penelitian yang bertujuan untuk menganalisis inovasi simplifikasi proses dan faktor-faktor keberhasilan inovasi tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dilakukan guna menggali hambatan/kendala dan faktor-faktor keberhasilan inovasi tersebut. Lebih jauh lagi, setelah diperoleh informasi hambatan/kendala dan faktor keberhasilan, SSm tersebut dapat diadaptasi dalam pelayanan publik yang lebih luas. Enam faktor yang memengaruhi proses inovasi di sektor publik sebagaimana yang dikemukakan oleh Arundel akan digali dalam penelitian ini. Melalui pemahaman dan implementasi yang baik terhadap faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas sistem *online*, administrasi publik dapat memainkan peran yang krusial dalam melindungi kepentingan nasional (Hidayati, 2023).

Dengan adanya SSm Perizinan Impor Vaksin, mekanisme pengajuan penerbitan perizinan impor vaksin COVID-19 menjadi lebih mudah dan cepat dimana importir hanya *submit* satu kali permohonan untuk beberapa perizinan terkait impor, diantaranya Surat Keterangan Impor (SKI) yang diterbitkan dengan SLA 2 jam dari BPOM RI dan surat pembebasan bea masuk dari Ditjen Bea Cukai (Lukito, 2023). Sinkronisasi antara sistem online dengan sistem pendataan, perizinan, dan pelaporan administrasi publik lainnya memungkinkan pengawasan yang lebih terintegrasi dan komprehensif (Hidayati, 2023). Semua proses pengajuan dan penerbitan tersebut dilakukan secara online dan paperless. Dalam penelitian terdahulu, Firdaus et al. (2021) menyatakan bahwa meningkatnya jumlah kasus Covid-19 memaksa pemerintah melakukan perubahan birokrasi dan pelayanan publik serta beradaptasi dengan perubahan tersebut.

Keberhasilan inovasi SSm dapat dikaitkan dengan teori faktor kunci yang memengaruhi proses inovasi di sektor publik, yang dikemukakan oleh Arundel et al. (2019). Penggunaan teori enam faktor kunci inovasi di sektor publik oleh Arundel tepat dalam menganalisis simplifikasi inovasi SSm untuk perizinan impor vaksin COVID-19 di Indonesia. Pada teori ini terdapat landasan untuk memahami elemen-elemen utama yang memengaruhi keberhasilan inovasi dalam sektor publik. Dalam konteks percepatan perizinan impor vaksin COVID-19, teori ini membantu mengidentifikasi hambatan dan peluang yang dihadapi, serta memungkinkan analisis komprehensif tentang bagaimana setiap faktor dapat dioptimalkan untuk merespons kebutuhan mendesak pada masa mendatang.

Enam faktor kunci yang dikemukakan oleh Arundel et al. (2019), yaitu: *Governance and innovation* (tata kelola dan inovasi), *Sources of ideas for innovation* (sumber ide untuk inovasi), *Innovation culture* (budaya inovasi), *Capabilities and tools* (kemampuan dan alat), *Objective, outcomes, drivers, and obstacles* (tujuan, hasil, pendorong dan hambatan), dan *Collecting innovation data for single innovations* (mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal).

METODE

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data diambil dari data timeline SLA rekomendasi SKI Vaksin Covid-19 periode April 2021 sampai dengan Maret 2022 yang diterbitkan oleh Badan POM dan wawancara kepada *Key Informant* dari Kementerian Kesehatan, Badan POM, Ditjen Bea Cukai, Lembaga Nasional Single Windows (LNSW) dan importir vaksin COVID-19 yang terlibat dalam perencanaan dan pengembangan sistem serta implementasinya. Wawancara dilakukan pada triwulan empat tahun 2024.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Gambar 1 dapat dilihat alur proses SSm Perizinan Impor Vaksin COVID-19. Dibandingkan terhadap proses sebelum adanya SSm, pada alur tersebut terdapat penyederhanaan dan percepatan pelayanan perizinan dengan konsep SSm Perizinan dimana INSW sebagai pintu pertama pengajuan.



Sumber: Badan POM

Gambar 1. Alur SSm Perizinan Impor Vaksin COVID-19

Berdasarkan tipologi Cinar (2022:2-3), inovasi SSm Perizinan Impor vaksin COVID-19 merupakan kombinasi inovasi proses administratif, inovasi proses teknologi, dan inovasi sistemik, yaitu kebijakan perubahan bisnis operasional, melibatkan penerapan teknologi untuk mendukung aktivitas operasional dan mekanisme penyampaian layanan serta kolaborasi dengan organisasi lain. Inovasi ini memiliki karakteristik sebagai berikut:

a. Inovasi proses administratif dan teknologi melibatkan perubahan organisasi, prosedur, kebijakan. Sistem Single Submission yang diterapkan dalam perizinan vaksin COVID-19 mempermudah dan mempercepat proses pengajuan izin dengan mengintegrasikan berbagai tahapan birokrasi yang sebelumnya terpisah. Hal ini menunjukkan adanya perubahan dalam tata kelola organisasi serta prosedur perizinan yang lebih efisien.
b. Kombinasi perubahan organisasi dan prosedur ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam hal perizinan, terutama terkait vaksin yang mendesak seperti COVID-19. Sistem ini dirancang untuk merespons krisis dengan mempercepat dan menyederhanakan proses.
c. SSm merupakan inovasi yang berfokus pada perubahan dalam proses perizinan melalui penyederhanaan prosedur dan integrasi sistem lintas instansi yang mendukung percepatan pelayanan.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sururi (2019), inovasi kebijakan berbasis teknologi ditujukan untuk penciptaan atau penggunaan dari teknologi baru yang lebh efektif dan mampu memecahkan masalah. Perubahan utama yang diperlukan adalah membangun integrasi antar aplikasi sebagai satu sistem yang saling terkait, serta menjadikan digitalisasi sebagai satu-satunya sistem yang dijalankan sehingga meningkatkan transparansi, efisiensi, responsibilitas dan memudahkan kontrol (Sofianto, 2019).

Hal ini diperkuat oleh pernyataan *Key Informant* dari LNSW, Kasubdit Pengembangan Sistem LNSW pada saat itu (K):

> "Sebelum adanya *Single Submission* (SSM), pemasukan (impor) vaksin, proses permohonan pengajuan perijinan dan fasilitas pembebasan dilakukan di masing-masing K/L. Penyelesaian kedua proses ini belum terintegrasi, sehingga importir membutuhkan waktu

lebih lama dalam rangka penyelesaian pemenuhan kewajiban perijinan/fasilitas impor pada saat melakukan importasi barang. Di samping itu, importir juga harus melakukan dua kali entry, di dua sistem yang berbeda, padahal sebagian besar data yang dibutuhkan dalam form permohonannya sama (repetisi dan duplikasi proses)".

SSm sebagai inovasi proses juga diperkuat dengan pernyataan dari pengguna layanan/importir vaksin COVID-19 yaitu dari PT Bio Farma (H), menyatakan:

"Dengan adanya sistem *Single Submission* maka proses perizinan menjadi lebih efisien dan efektif, dimana sebelumnya perizinan dilakukan satu per satu instansi".

Sementara itu, *Key Informant* dari PT AstraZeneca Indonesia (M) menyatakan:

"Proses perizinan importasi sebelumnya sudah baik dan sangat membantu pelaku usaha, namun dengan adanya inovasi *Single Submission* kami sebagai perusahaan farmasi menjadi lebih terbantu dengan sistem yang lebih praktis dan terintegrasi".

Dalam penelitian ini faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan inovasi SSm Perizinan Impor Vaksin COVID-19 digali dari *Key Informant* yang terlibat dalam pengembangan maupun implementasi sistem tersebut. Faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan berasal dari faktor internal dan eksternal, yang secara eksplisit berkisar dari individu, kelompok, organisasi pada tingkat lingkungan dan budaya (Eprilianto et al., 2020).

1. *Governance and innovation* (tata kelola dan inovasi)

Latar belakang inovasi SSm Perizinan Impor Vaksin COVID-19 adalah karena adanya peningkatan kebutuhan obat dan alat kesehatan dalam penanganan pandemi COVID-19 sementara aktivitas kontak fisik dibatasi untuk melakukan proses importasi, mulai dari perizinan impor sampai dengan proses importasi. Hal ini diperkuat dengan pernyataan *Key Informant* dari LNSW, Kasubdit Pengembangan Sistem LNSW pada saat itu (K):

"Saat terjadi kondisi pandemik COVID-19, dibutuhkan adanya percepatan perizinan dan pemberian fasilitas impor untuk pemasukan barang impor berupa vaksin COVID-19 untuk membantu penanggulangan pandemic dengan cepat".

Menurut Maruapey (2019), mengelola inovasi akan melibatkan banyak aktivitas kompleks dari berbagai jenis kegiatan birokrasi dan inovasi itu sendiri untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Kegiatan itu setidaknya mencakup unsur perencanaan dan pengambilan keputusan, penetapan tujuan, koordinasi, kepemimpinan, dan pengembangan.

SSm Perizinan Impor Vaksin COVID-19 merupakan implementasi dari *Standard Operating Procedure* (SOP) Tata Cara Impor Vaksin Untuk Penanggulangan COVID-19, yang merupakan SOP bersama antara Kementerian Keuangan, Kementerian Kesehatan dan Badan POM yang ditetapkan pada tahun 2020. Hal ini diperkuat dengan pernyataan *Key Informant* dari LNSW (K):

"Inisiatif program ini adalah inisiatif bersama dari berbagai unsur di pemerintah yang terkait dengan proses importasi vaksin Covid-19. BPOM, Kemenkes, DJBC dan LNSW bersama-sama secara intensif berkoordinasi untuk mengembangkan sistem *Single Submission* ini demi mempercepat proses importasi vaksin Covid-19".

Selain itu, *Key Informant* dari LNSW (K) mengemukakan tentang peran pemangku kepentingan yang terlibat dalam proses perizinan SSm ini dan proses koordinasi yang dilakukan sebagai berikut: BPOM-Penerbit ijin impor (SKI/SAS); Kementerian Kesehatan-Penerbit Rekomendasi Pembebasan BM dan PDRI; DJBC-Penerbit Surat Keputusan Pembebasan BM dan PDRI serta LNSW-Pengelola sistem *Single Submission*. Selain itu, disampaikan juga bahwa koordinasi yang dilakukan sangat baik. Selama implementasi, selalu rutin dilakukan sosialisasi kepada perusahaan farmasi dan stakeholder terkait. Bahkan koordinasi ini dilakukan untuk hampir setiap pemasukan vaksin Covid-19 yang melibatkan semua pihak terkait, demi memastikan kelancaran prosesnya.

Berbagai tantangan dihadapi dalam implementasi SSm Perizinan Impor Vaksin COVID-19, antara lain adalah kecepatan pengambilan keputusan dari pemerintah saat ditemukan kendala di lapangan serta stabilitas sistem yang baru digunakan. Selain itu inovasi lintas lembaga sering kali terhambat oleh kurangnya koordinasi. Misalnya, prosedur yang tidak selaras antara kementerian dapat memperlambat proses

Sebagaimana yang dikemukanan oleh Arundel et al. (2019) faktor kunci pertama yang memengaruhi proses inovasi di sektor publik, yaitu Governance and innovation (tata kelola dan inovasi). Pemerintah berperan dalam pembentukan suatu inovasi antara lain melalui regulasi yang menjadi dasar inovasi serta penerapan sistem manajemen untuk memastikan inovasi dapat berjalan dengan baik. Dalam hal ini, regulasi yang mendasari inovasi SSm Perizinan Impor Vaksin COVID-19 adalah Standard Operating Procedure (SOP) Tata Cara Impor Vaksin Untuk Penanggulangan COVID-19, yang merupakan SOP bersama antara Kementerian Keuangan, Kementerian Kesehatan dan Badan POM yang ditetapkan pada 27 November 2020. Selain pembagian peran yang jelas, koordinasi merupakan hal yang penting dalam implementasi inovasi ini.

2. *Sources of ideas for innovation* (sumber ide untuk inovasi)

Ssm Perizinan Impor Vaksin Covid-19 terlahir karena adanya kebutuhan yang *urgent* terkait dengan keselamatan masyarakat pada masa pandemi. Dalam proses perencanaan inovasi ini, masukan diperoleh dari semua K/L yang terlibat guna penyelarasan proses bisnis. Hal ini diperkuat dengan pernyataan *Key Informant* dari LNSW (K):

> "Ide pengembangan sistem SSM adalah berdasarkan adanya kebutuhan percepatan pemasukan vaksin Covid-19. Proses pemasukan/importasi barang, khususnya untuk produk-produk tertentu melibatkan kepentingan banyak K/L, sehingga dibutuhkan adanya kolaborasi baik dari sisi penyederhanan proses bisnis, maupun kesisteman untuk mendukung proses ini. Masukan dari beberapa perusahaan yang terlibat dalam proses perencanaan inovasi ini adalah, agar system ini dapat memberikan kepastian waktu dan tracebility dari setiap proses yang dilakukan dalam penerbitan perijinan dan keputusan pembebasannya".

Sementara itu *Key Informant* dari PT Pfizer Indonesia (I), menyatakan bahwa ide inovasi juga merupakan rekomendasi dari masyarakat (swasta). Terkait dengan keterlibatan masyarakat (Swasta) dalam pengembangan SSm Perizinan Impor Vaksin COVID-19, hal ini selaras dengan yang dikemukakan Hapzah et al. (2020) bahwa masyarakat sangat berperan penting terhadap keberhasilan sebuah layanan. Agar masyarakat dapat mendukung keberhasilan sebuah layanan, terdapat 3 hal yang harus diperhatikan, yaitu: (1) Pengetahuan; (2) Budaya; (3) Proses. Keterlibatan masyarakat dalam SSm Perizinan impor vaksin COVID-19 ini juga dikemukakan oleh *Key Informant* PT AstraZeneca Indonesia yang menyatakan"

> "BPOM memfasilitasi dan mempertimbangkan aspirasi dari pelaku usaha terkait dengan masukan terhadap *Single Submission* impor vaksin COVID-19".

Menurut paradigma good governance, pemerintahan yang baik itu berorientasi pada masyarakat, bukan kepada birokrat. Selanjutnya, tata kelola pemerintahan yang baik akan tercipta jika seluruh aktor dalam 3 pilar tata kelola pemerintahan yang baik terlibat aktif dalam proses tersebut pengambilan keputusan dan implementasi kebijakan (Oktariyanda & Rahaju, 2018).

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Arundel et al. (2019) faktor kunci kedua yang memengaruhi proses inovasi di sektor publik, yaitu sources of ideas for innovation (sumber ide untuk inovasi): meliputi pembuatan pelayanan, kebijakan, tujuan dan konsep baru. Sumber ide sebuah inovasi dapat berasal internal organisasi maupun eksternal organisasi sebagai langkah dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan dengan mempertimbangkan

kondisi sebuah organisasi. Ide inovasi Ssm Perizinan Impor Vaksin Covid-19 bersumber dari kebutuhan yang mendesak terkait dengan keselamatan masyarakat pada masa pandemi; kebijakan pemerintah, dan rekomendasi dari beberapa perusahaan yang terlibat dalam importasi vaksin COVID-19.

3. *Innovation culture* (budaya inovasi)

Salah satu aspek budaya birokrasi yang sangat penting bagi keberhasilan reformasi birokrasi adalah budaya inovasi (Asropi, 2008). Hal ini diperkuat juga oleh pernyataan *Key Informant* dari LNSW (K):

> "Efisiensi birokrasi merupakan salah satu tujuan yang selalu dikejar dalam pelaksanaan tugas. Hal ini diwujudkan dalam budaya kerja di Kementerian Keuangan (LNSW dan DJBC) untuk selalu mencari inisiatif-inisiatif dalam mewujudkan efisiensi birokrasi. System *Single Submission* merupakan salah satu cara dalam mewujudkan efisiensi birokrasi dimaksud".

Demikian juga halnya yang diutarakan oleh *Key Informant* dari DJBC (D):

> "Budaya inovasi sdh sejak lama terutama terkait dgn proses inti seperti proses di Pelabuhan terkait impor dan ekspor dlm rangka percepatan proses pengeluaran barang, sehingga mendapat dukungan penuh terhadap inovasi. Tidak ada hambatan internal yang dihadapi dalam mengadopsi perubahan ini"

Sebagaimana yang dikemukanan oleh Arundel (2019) faktor kunci ketiga yang memengaruhi proses inovasi di sektor publik, yaitu Innovation culture (budaya inovasi): nilai, kebiasaan, dan asumsi yang dianut oleh suatu organisasi tertentu. Indikator budaya inovasi mencakup dukungan, pengalaman serta sikap manajemen dan seluruh personel organisasi terhadap inovasi.

4. *Capabilities and tools* (kemampuan dan alat)

Faktor kunci keempat dalam proses inovasi di sektor publik, yaitu Capabilities and tools atau kemampuan dan alat, memainkan peran esensial dalam menentukan keberhasilan inovasi. Arundel et al. (2019) mengungkapkan bahwa inovasi di sektor publik tidak hanya bergantung pada ide-ide kreatif, tetapi juga pada kapasitas individu dan organisasi dalam menggunakan alat yang tepat serta kemampuan yang memadai untuk mengimplementasikan perubahan tersebut. Kemampuan ini mencakup keterampilan teknis, pemahaman teknologi, dan kapasitas adaptif staf, yang memungkinkan mereka untuk berinovasi sesuai tuntutan zaman. Selain itu, alat yang relevan, seperti teknologi informasi dan metodologi manajemen proyek, memberikan fondasi yang kokoh untuk menjalankan dan memantau proses inovasi secara efektif. Tanpa dukungan kemampuan yang memadai dan alat yang tepat, inovasi di sektor publik akan sulit mencapai dampak maksimal dan cenderung terhambat dalam penerapannya. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh *Key Informant* dari DJBC (D):

> "Sistem yang digunakan merupakan sistem elektronik yang mengintegrasikan beberapa proses bisnis K/L dalam satu sistem terintegrasi, sehingga dapat dilakukan penyampaian data dan informasi secara tunggal dan sinkron, pemrosesan data dan informasi secara tunggal dan penyampaian Keputusan secara tunggal terkait pemberian perizinan dan Fasilitas pembebasan BM importasi vaksin keperluan Covid-19".

Pernyataan tersebut diperkuat juga oleh *Key Informant* dari LNSW (K), yang menyampaikan:

> "Teknologi yang dipakai dalam sistem SSm menggunakan teknologi standar yang umumnya dipakai dalam pengembangan system, yaitu menggunakan web-based application. Integrasi antar K/L menggunakan REST API. Pemilihan teknologi ini dilakukan demi kemudahan pengembangan dan integrasi sistem antar K/L, karena dapat dengan mudah dilakukan integrasi dari berbagai system yang berbeda platform.

Dengan menggunakan teknologi yang standar, maka pengembangan system dan integrasinya, dapat diselesaikan dengan cepat".

Salah satu inovasi yang diberikan kepada masyarakat adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk menciptakan pelayanan prima dan kualitas Pradana et al. (2018). Kemampuan dan alat yang tepat bukan hanya pelengkap, tetapi merupakan fondasi esensial dalam proses inovasi sektor publik. Tanpa keduanya, inovasi berisiko gagal dalam memberikan perubahan berarti. Inovasi sistem berbasis teknologi membutuhkan infrastruktur yang andal. Masalah stabilitas sistem TIK, integrasi lintas Kementerian dan Lembaga, lintas platform, koneksi jaringan, dan stabilitas server sering kali menjadi kendala utama dalam implementasi sistem baru yang akhirnya dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses perizinan. Selain itu pelatihan sumber daya manusia untuk mengoperasikan sistem baru menjadi krusial. Tidak semua instansi memiliki tenaga kerja yang terampil dalam teknologi digital, sehingga membutuhkan waktu untuk adaptasi (Boon & Edler, 2018).

Oleh karena itu, investasi dalam pengembangan keterampilan/pelatihan dan penyediaan alat yang tepat harus menjadi prioritas untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas inovasi dalam meningkatkan pelayanan publik.

5. *Objectives, outcomes, drivers, and obstacles* (tujuan, hasil, pendorong dan hambatan)

Sebagaimana dikemukakan oleh Arundel et al. (2019), faktor kunci kelima dalam proses inovasi di sektor publik mencakup "*Objective, outcomes, drivers, and obstacles*" atau tujuan, hasil, pendorong, dan hambatan. Tujuan inovasi menjadi landasan utama dalam pembentukan perubahan di sektor publik, di mana sasaran yang ingin dicapai bukan hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga memperkuat kapasitas pelayanan publik. Hasil yang diharapkan dari inovasi ini berupa peningkatan kualitas layanan, respon yang lebih cepat terhadap kebutuhan masyarakat, serta pemanfaatan teknologi untuk efektivitas yang lebih tinggi. Di sisi lain, pendorong (*drivers*) muncul sebagai elemen motivasi dalam proses inovasi, mencakup aspek-aspek seperti tekanan kebutuhan masyarakat, tuntutan atas akuntabilitas yang lebih tinggi, dan perubahan kebijakan yang menuntut sektor publik untuk terus adaptif. Namun, penerapan inovasi di sektor publik tidak terlepas dari hambatan (*obstacles*), seperti keterbatasan anggaran, resistensi terhadap perubahan, dan keterbatasan keterampilan yang dimiliki oleh sumber daya manusia. Hambatan ini seringkali menghambat kecepatan dan keberlanjutan inovasi, sehingga memerlukan strategi adaptif dan berkelanjutan untuk mengatasi tantangan yang ada dalam mencapai tujuan inovasi yang diharapkan. *Key Informant* dari DJBC (D) menyampaikan:

> "tujuan utama dari inovasi ini adalah kemudahan dan penyederhanaan serta mengurangi kontak fisik dalam proses pemberian fasilitas pembebasan bea masuk dan/atau perizinan importasi vaksin dan alkes untuk keperluan penanganan covid 19 dengan menggunakan SSm, SSm berjalan dengan baik dan memberikan dampak yang dapat membantu penanganan Covid-19 atas jaminan ketersediaan vaksin dan alkes di dalam negeri"

Adapun terkait capaian keberhasilan *Key Informant* dari LNSW (K), menyampaikan:

> "Hasil implementasi SSM sejauh ini dipandang berhasil. Hal ini bisa dilihat dengan lancarnya proses pemasukan barang impor, yang dimulai dengan proses penerbitan perijinan dan keputusan pembebasannya, sampai dengan proses release barangnya di bandara, dimana vaksin ini sangat dibutuhkan dengan segera untuk mengatasi pandemic yang sedang terjadi. Minimnya keluhan yang disampaikan oleh importir/perusahaan farmasi juga menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan program ini".

Selain itu, *Key Informant* dari LNSW (K) juga menyampaikan tentang faktor-faktor yang mendorong percepatan implementasi *Single Submission* untuk impor vaksin COVID-19 adalah: (i) koordinasi antar K/L (BPOM, Kemenkes, DJBC, LNSW) dan stakeholder terkait dilakukan dengan sangat baik; (ii) dukungan dan kesiapan tim probis setiap K/L dalam menunjang kebutuhan tersedianya SOP Bersama; (iii) dukungan dan kesiapan tim IT dari masing-masing K/L sehingga bisa menyelesaikan pengembangan system dalam waktu yang relative singkat; (iv) dukungan dari perusahaan farmasi sebagai stakeholder yang selalu mengkomunikasikan kendala yang ada sehingga bisa cepat teratasi serta (v) dukungan dari kantor vertical (KPU BC Soetta) yang mengawal kedatangan barangnya di lapangan.Selain menggali faktor-faktor yang mendorong percepatan implementasi *Single Submission* untuk impor vaksin COVID-19, hal penting lainnya yang perlu digali dalam penerapan inovasi di sektor publik adalah hambatan-hambatan yang dihadapi.

Pada kesempatan yang sama, *Key Informant* dari LNSW (K), menyampaikan tentang tantangan dalam implementasi SSm Perizinan Impor VaksinCOVID-19:

> "Keterbatasan sumberdaya IT juga menjadi salah satu tantangan di awal. Akan tetapi, dengan dukungan semua pihak, terutama di Sekretariat LNSW, ini bisa teratasi dengan penambahan beberapa resource SDM untuk mendukung penyelesaian project ini".

Berdasarkan hal-hal tersebut, memahami dan mengelola tujuan, hasil, pendorong, serta hambatan dalam proses inovasi menjadi krusial bagi sektor publik. Dengan langkah adaptif dan solusi strategis, tantangan yang dihadapi dapat diubah menjadi peluang untuk meningkatkan efisiensi, responsivitas, dan kualitas layanan publik. Inovasi yang berkelanjutan bukan hanya memperkuat sektor publik tetapi juga berkontribusi langsung terhadap kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

6. *Collecting innovation data for single innovations* (mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal)

Arundel et al. (2019) mengemukakan faktor kunci keenam dalam proses inovasi di sektor publik adalah "Collecting innovation data for single innovations" atau mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal. Faktor ini berfokus pada upaya organisasi untuk memperoleh data yang relevan mengenai inovasi spesifik yang sedang atau akan diterapkan. Melalui pengumpulan data ini, organisasi dapat membangun pedoman yang memadai untuk menentukan jenis inovasi yang paling sesuai dengan kebutuhan dan tujuan pelayanan. Selain itu, data inovasi ini juga memungkinkan organisasi untuk menilai sejauh mana kemampuan sumber daya manusia dalam berinovasi serta kemampuannya dalam menerapkan pembaruan dengan efektif. Hal ini menjadi penting karena keberhasilan inovasi tidak hanya bergantung pada ide tetapi juga pada kapasitas SDM untuk mengimplementasikannya.

Keberhasilan inovasi SSm Perizinan Impor Vaksin COVID-19 ini diukur menggunakan Service Level Agreement (SLA) sebagai indikator utama, di mana SLA berfungsi untuk menilai kecepatan dan efisiensi proses yang dihasilkan melalui sistem tersebut. Di samping itu, penilaian dampak dari inovasi ini dilakukan secara tidak langsung, dengan mengaitkannya pada efektivitas penanganan COVID-19 secara keseluruhan. Artinya, keberhasilan SSm Perizinan Impor Vaksin COVID-19 tidak hanya dilihat dari efisiensinya, tetapi juga dari kontribusinya dalam mendukung langkah-langkah mitigasi dan respons terhadap pandemi. Hal ini sejalan dengan yang diutarakan oleh *Key Informant* dari DJBC (D):

> "keberhasilan inovasi *Single Submission* ini diukur berdasarkan SLA, sedangkan penilaian dampak dilakukan secara tidak langsung berdasarkan penanganan COVID-19 secara umum".

SSm Perizinan Impor vaksin COVID-19 merupakan inovasi simplifikasi prosedur dan proses perizinan impor dalam pengadaan vaksin COVID-19. Hal ini dibuktikan dengan data timeline penerbitan SKI vaksin Covid-19 periode April 2021-Maret 2022 seperti pada Tabel 1.

Tabel 1. Timeline Penerbitan SKI Vaksin Covid-19 Periode April 2021-Maret 2022

Nama Vaksin Covid-19	Rata-rata Timeline Penerbitan SKI (Jam, Menit)
Comirnaty	0,37
Coronavac	0,33
Sinopharm	0,04
Astrazeneca	0,89
Covovax	0,73
Janssen Covid-19 Vaccine	1.03
Kconecavac	0,07
Moderna	0,22
Sinovac	1,42
Vaxzevria	0,69
Rata-Rata Total	**0,46 ± 0,96**

Sumber: Badan POM (diolah oleh Penulis)

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui rata-rata timeline penerbitan SKI Vaksin Covid-19 selama periode April 2021 s.d. Maret 2022 adalah 46 menit, dimana rata-rata tersebut berada di bawah SLA 2 jam. Inovasi SSm Perizinan Impor Vaksin COVID-19 berpengaruh positif terhadap kebijakan percepatan ketersediaan vaksin COVID-19 di masyarakat. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Sururi (2016) bahwa inovasi kebijakan berbasis teknologi ditujukan untuk penciptaan atau penggunaan dari teknologi baru yang lebh efektif dan mampu memecahkan masalah. Melalui inovasi simplifikasi kebijakan berbasis teknologi, penerapan SSm perizinan impor vaksin COVID-19 mampu mempercepat proses dan memastikan distribusi yang lebih efisien, sehingga akses terhadap vaksin dapat ditingkatkan dan penanganan pandemi menjadi lebih optimal.

Berdasarkan hal-hal tersebut, dapat dikatakan bahwa keberhasilan SSm tidak dapat dilepaskaitkan dengan metode pengumpulan data inovasi yang memadai. Melalui data yang terkumpul dari implementasi SSm, pemerintah dapat mengevaluasi secara komprehensif dampak nyata dari inovasi ini, termasuk kepuasan pengguna dan efektivitas proses. Dengan demikian, pengumpulan data inovasi SSm bukan hanya membantu memperkuat sistem yang ada, tetapi juga memberikan arah yang jelas dalam membangun inovasi lainnya pada masa mendatang.

Pemantauan terhadap sistem ini dilakukan secara terus menerus karena ugensi sistem ini harus berjalan dengan baik dan lancar, jika ada kendala langsung diatasi/diperbaiki. Sebagaimana yang diutarakan oleh *Key Informant* dari LNSW (K):

> "Indikator yang digunakan untuk menilai dampak inovasi terhadap proses perizinan impor vaksin adalah: (i) kecepatan proses penerbitan perijinan dan Keputusan Pembebasan BM PDRI serta (ii) minimnya keluhan atas layanan SSM. Evaluasi dilakukan secara rutin, terutama setiap ada kedatangan vaksin Covid-19. Setelah pandemi dinyatakan sudah tidak perlaku, memang belum pernah dilakukan evaluasi lanjutan".

Pembelajaran penting dari implementasi *Single Submission* (SSm) ini menunjukkan bahwa sektor kesehatan memiliki peran yang sangat vital dalam menjamin keselamatan dan kesejahteraan masyarakat. Sebagai sektor yang langsung berhubungan dengan kesehatan publik, sektor ini menuntut proses yang responsif dan efisien untuk menangani berbagai kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat. Implementasi SSm menyoroti urgensi untuk terus melakukan inovasi dalam pelayanan kesehatan, karena inovasi ini bukan hanya tentang meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga tentang menciptakan layanan yang dapat beradaptasi dengan tantangan baru, termasuk krisis kesehatan. Dengan demikian, pengembangan dan adaptasi inovasi di sektor kesehatan menjadi keharusan agar kualitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan demi menjaga keselamatan masyarakat. Hal ini selaras dengan yang dikemukakan oleh *Key Informant* dari DJBC (D):

> "Pembelajaran yang dapat diambil dari implementasi SSm ini antara lain sektor kesehatan adalah sektor yang vital menyangkut keselamatan masyarakat sehingga sudah seharusnya terus dilakukan inovasi guna meningkatkan pelayanan terkait".

Dari sisi pengguna layanan, *Key Informant* dari PT Bio Farma (H), menyampaikan:

> "Pembelajaran yang dapat diambil dari proses implementasi *Single Submission* ini adalah kolaborasi dan sinergi yang baik antar pemangku kepentingan serta willingness untuk mendengar dan membaca kebutuhan masyarakat (khususnya terkait kesehatan) dapat menjadi trigger untuk menciptakan inovasi yang berorientasi pelayanan kepada masyarakat. Sebagai pengguna jasa, kami mengusulkan agar sistem ini dapat diduplikasi dan diadaptasi ke instansi/kementerian lainnya".

Usulan dari pengguna layanan untuk menduplikasi atau mengadaptasi *Single Submission* (SSm) Perizinan Impor Vaksin COVID-19 ke instansi/kementerian lainnya tersebut merupakan indikasi kuat dari kepuasan pengguna terhadap sistem ini. Permintaan untuk replikasi sistem menunjukkan bahwa pengguna melihat SSm sebagai solusi yang efektif, efisien, dan dapat diandalkan dalam mempercepat proses perizinan yang krusial, khususnya dalam situasi darurat kesehatan. Kepuasan pengguna ini juga mencerminkan keberhasilan SSm dalam memenuhi kebutuhan layanan yang transparan dan cepat, sehingga memberikan inspirasi bagi pengembangan inovasi serupa di bidang perizinan lainnya.

Kepuasan tersebut menunjukkan bahwa sistem ini telah memenuhi ekspektasi pengguna, karena mampu mempercepat proses perizinan secara signifikan. Kompatibilitas SSm dengan kebutuhan spesifik sektor kesehatan turut mendukung pengguna dalam mengakses layanan tanpa hambatan, sementara manfaat yang dirasakan oleh pengguna tampak jelas melalui peningkatan kemudahan dan penghematan waktu. Selain itu, kepercayaan pengguna terhadap keamanan dan transparansi sistem ini menambah nilai positif, sebagaimana juga daya tanggap sistem yang mampu menyesuaikan layanan dengan kebutuhan pengguna di tengah situasi krisis. Keseluruhan faktor ini menyatu untuk menciptakan kepuasan keseluruhan pengguna, menjadikan SSm sebagai model e-Government yang layak untuk diadaptasi pada perizinan lainnya. Hal ini selaras dengan yang dikemukakan oleh Huda et al. (2022) bahwa faktor yang mempengaruhi evaluasi e-Government adalah kepuasan pengguna keandalan/efisiensi, kompatibilitas, manfaat yang dirasakan, kepercayaan, daya tanggap, dan kepuasan keseluruhan. Terkait dengan adaptasi SSm, *Key Informant* dari LNSW (K) menyatakan:

> "Adaptasi inovasi ini ke proses perizinan yang lain telah diterapkan di berbagai bidang, antara lain: (i) Sistem *Single Submission* Perijinan: Menyambungkan Rekomendasi Teknis dari berbagai K/L ke Sistem Perijinan PI/PE dari Kemendag; (ii) Sistem *Single Submission* Pabean Karantina: Menyatukan pemberitahuan Kepabeanan dan Karantina; (iii) Sistem *Single Submission* Pengangkut: Menyatukan pemberitahuan Manifest (DJBC), Kedatangan/keberangkatan Kapal (Hubla), Karantina Kesehatan, dan Imigrasi."

Key Informant dari BPOM menyatakan:

> "Keberhasilan inovasi SSm Perizinan Impor Vaksin COVID-19 diadaptasi ke dalam layanan perizinan publik lainnya, yaitu perizinan impor narkotika, psikotropika dan prekursor. Adaptasi tersebut bertujuan untuk menyederhanakan proses perizinan impor narkotika, psikotropika dan prekursor."

KESIMPULAN

Inovasi *Single Submission* (SSm) Perizinan Impor Vaksin COVID-19 merupakan jenis inovasi proses administratif, proses teknologi dan sistemik, dimana terdapat simplifikasi dan percepatan proses layanan dibandingkan terhadap proses sebelumnya.

Secara keseluruhan, keberhasilan SSm Perizinan Impor Vaksin COVID-19 menunjukkan bahwa ketika keenam faktor kunci ini diterapkan dengan tepat, inovasi sektor publik dapat berjalan efektif, memenuhi kebutuhan pengguna, dan memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat terutama saat masa pandemi.

Keberhasilan SSm Perizinan Impor Vaksin COVID-19 dapat menjadi model untuk menangani pengadaan obat-obatan dan kebutuhan pelayanan kesehatan lainnya pada masa krisis. Penyederhanaan proses perizinan mengurangi biaya administrasi bagi importir dimana dalam jangka panjang, ini dapat mendorong efisiensi di sektor logistik. Dengan perizinan yang lebih cepat dan transparan, Indonesia dapat meningkatkan daya tariknya sebagai destinasi investasi, terutama di Sektor Kesehatan. Transparansi dan kecepatan yang dihasilkan oleh SSm dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan pelaku usaha terhadap pemerintah, terutama dalam menangani kebutuhan mendesak. Keberhasilan SSm dapat menjadi dasar untuk mengembangkan sistem serupa di sektor lain.

Rekomendasi replikasi SSm Perizinan Vaksin COVID-19 dalam rangka pengembangan pembangunan sistem pelayanan publik lainnya disarankan untuk menyiapkan sumberdaya manusia dan TI yang mumpuni dan disiapkan kanal-kanal koordinasi antar K/L dan konsultasi/pelaporan kendala dari pemohon pelaku usaha untuk mempercepat pengambilan kebijakan Pemerintah dan penyelesaian perbaikan serta pemberian informasi terkini terkait layanan publik.

REFERENSI

Arundel, A., Bloch, C., & Ferguson, B. (2019). Advancing innovation in the public sector:Aligning innovation measurement with policy goals. Research Policy, 48(3), 789–798. https://doi.org/10.1016/j.respol.2018.12.001

Boon, W., & Edler, J. (2018). Demand, challenges, and innovation. Making sense of new trends in innovation policy. *Science and Public Policy*, *45*(4), 435–447. https://doi.org/10.1093/SCIPOL/SCY014

Eprilianto, D. F., Niswah, F., & Meirinawati, M. (2020). Innovation in the Public Sector in the Digital Era (A Study of the Process Diffusion of SIMPUS in Yogyakarta). 226(Icss), 156–162. https://doi.org/10.2991/icss-18.2018.35

Firdaus, I. T., Tursina, M. D., & Roziqin, A. (2021). Transformasi Birokrasi Digital di Masa Pandemi Covid-19 untuk Mewujudkan Digitalisasi Pemerintahan Indonesia. Kybernan: Jurnal Stdui Kepemerintahan, 4(2), 226–239.

Hapzah, S. N., Rianto, B., & Tamrin, M. H. (2020). Tata kelola inovasi pelayanan publik: dimensi kelembagaan, aktor kebijakan dan masyarakat. Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 5(2), 153–164. https://doi.org/10.26905/pjiap.v5i2.4327

Hidayati, I. et. al. (2023). Efektivitas Sistem Online dalam Pengawasan Alih Teknologi Tenaga Kerja Asing.

Huang, I. Y. F. (2020). Fighting COVID-19 through Government Initiatives and Collaborative Governance: The Taiwan Experience. Public Administration Review, 80(4), 665–670.

https://doi.org/10.1111/puar.13239
Huda, M. N., Kurniasari, E. N., & Ruroh, S. M. (2022). Journal of Local Government Issues (LOGOS) A Systematic Literature Review of E-Government Evaluation. 5(1), 32–48.
Lukito, P. K. (2023). Karya dan Kinerja Melewati Multi Krisis: Pandemi COVID-19. Badan POM RI.
Maruapey, M. H. (2019). Urgensi Tata Kelola Inovasi Perekaman Data Dan Dokumen Kependudukan. Jurnal Governansi, 5(1), 54–69. https://doi.org/10.30997/jgs.v5i1.1705
Mulgan, G., & Albury, D. (2003). Innovation in the Public Sector. Innovation in The Public Sector. https://doi.org/10.4324/9780203084243-11
Muluk, K. (2008). Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah. Bayumedia Publishing.
Oktariyanda, T. A., & Rahaju, T. (2018). E-government strategy of Surabaya city government through e-rt / rw to improve the quality of public service. Journal of Physics: Conference Series, 953(1). https://doi.org/10.1088/1742-6596/953/1/012161
OECD/Eurostat,2018. Oslo Manual: Guidelines for Collecting, Reporting and using Data on Innovation. fourth edition. Paris and Luxembourg
Pradana, G. W., Fanida, E. H., & Niswah, F. (2018). Intranet and village community: Optimization of public service based on electronic government at the local level. Journal of Physics: Conference Series, 953(1). https://doi.org/10.1088/1742-6596/953/1/012160
Rogers, E. M., & Everett, M. (1983). Diffusion of Innovations, Third Edition.
Sofianto, A. (2019). Inovasi Manajemen Pemerintahan Berbasis Aplikasi Digital di Provinsi Jawa Tengah. Matra Pembaruan, 3(2), 99–108. https://doi.org/10.21787/mp.3.2.2019.99-108
Sururi, A. (2019). Inovasi Kebijakan Organisasi Sektor Publik Menuju Terwujudnya Good Public Policy Governance. Jurnal Good Governance, 15(1), 85–96. https://doi.org/10.32834/gg.v15i1.96