

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pelayanan publik yang baik adalah salah satu cerminan dari masyarakat yang sejahtera. Pelayanan publik merupakan suatu bentuk kewajiban yang harus diberikan oleh pemerintah kepada setiap warga negaranya tanpa terkecuali. Namun, dalam realitanya kondisi yang terjadi di masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan publik di Indonesia belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan masih dipandang sebelah mata hampir seluruh masyarakat dikarenakan masyarakat sering merasakan kekecewaan atas pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan (Pratama & Fanida, 2016). Hal ini dapat dibuktikan bahwa masih terdapat data jumlah laporan masyarakat berdasarkan klasifikasi instansi terlapor yang dapat dilihat dalam gambar sebagai berikut.

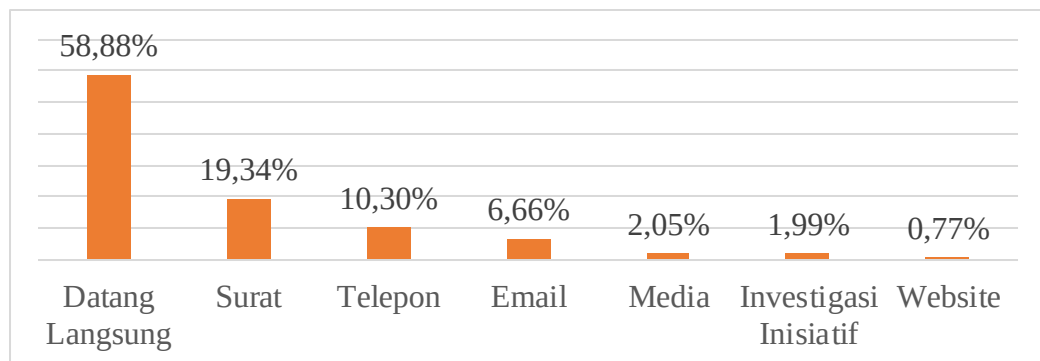
Gambar 1.1. Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor



Sumber: Laporan Ombudsman Republik Indonesia, (2020: 32)

Diagram gambar 1.1. tentang laporan masyarakat berdasarkan klasifikasi instansi terlapor dapat dilihat bahwa instansi yang memperoleh persentase terbanyak dilaporkan adalah Pemerintah Daerah sebesar 39,59%, kemudian disusul Kepolisian sebesar 11,34%, dan Badan Pertanahan Nasional sebesar 10,01%. Dari tingginya data laporan yang diterima Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan pelayanan dapat diartikan bahwa masyarakat tidak puas dalam memperoleh pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan sebagai penyelenggara pelayanan. Selain data tentang jumlah laporan masyarakat berdasarkan klasifikasi instansi terlapor atas pelayanan publik, Lembaga Ombudsman RI juga memperoleh pengaduan dari lapisan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebesar 7.903 laporan melalui berbagai cara yang telah dirangkum oleh Ombudsman RI pada tahun 2019 sebagai berikut.

Gambar 1.2. Laporan Masyarakat Berdasarkan Cara Penyampaian



Sumber: Laporan Ombudsman Republik Indonesia (2019: 24)

Diagram pada gambar 1.2. tentang laporan masyarakat berdasarkan cara penyampaian dapat dilihat bahwa masih terdapat jumlah pengaduan dalam persentase yang paling banyak penyampiannya dengan cara datang langsung yaitu sebesar 58,88%, penyampaian melalui surat sebesar 19,34%, penyampaian melalui telepon sebesar 10,30%, penyampaian melalui email sebesar 6,66%, penyampaian melalui media sebesar 2,05%, penyampaian melalui investigasi inisiatif sebesar 1,99%, dan penyampaian melalui website sebesar 0,77%. Dari banyaknya laporan atau pengaduan yang diterima oleh Ombudsman RI pada tahun 2019 dengan berbagai macam penyampaian laporan atau pengaduan dari diagram diatas dapat diartikan bahwa instansi pemerintah kurang profesional dalam menangani pelayanan kepada masyarakat, sehingga dari masyarakat merasakan ketidakpuasan dalam menerima pelayanan publik. Berdasarkan kedua data laporan pengaduan tentang instansi terlapor dan cara penyampiannya, dapat diartikan bahwa diperlukan perubahan tata kelola dan perbaikan pelayanan dalam

memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah di daerahnya masing-masing.

Pemerintah Daerah sebagai penyelenggara pelayanan perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebagai jawaban atas kepercayaan yang dimiliki oleh masyarakat dengan cara melakukan reformasi pada pelayanan publik salah satunya yaitu dengan menciptakan suatu inovasi pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik (Salsabila & Nawangsari, 2019: 165). Pada era globalisasi sekarang ini, inovasi menjadi sangat penting untuk dilakukan guna mengatasi ketidakpuasan masyarakat dan juga untuk mengembangkan pelayanan publik dalam meningkatkan pelayanan yang berkualitas. Tersedianya peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan harapan bagi seluruh masyarakat sebagai pengguna layanan seiring dengan teknologi informasi yang terus berkembang dengan pesat. Pemerintah berkewajiban memenuhi keperluan masyarakat dalam hal pelayanan publik yaitu barang publik, jasa publik, dan layanan administrasi yang diselenggarakan pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik selaras dengan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Tuntutan dan kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas merupakan tantangan bagi Pemerintah Daerah untuk menyediakan pelayanan yang lebih cepat, efektif, efisien, dan transparan. Sehingga diperlukan upaya-upaya strategi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih cepat responsif terhadap kebutuhan masyarakat salah satunya yaitu dengan membuat terobosan

melalui inovasi pelayanan publik sebagai upaya untuk mewujudkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang lebih mudah, cepat, dan transparan.

Menurut Permen PAN-RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, mengartikan inovasi sebagai suatu cara kreatif yang dilakukan atas penemuan baru ataupun memodifikasi yang sudah ada. Pelayanan publik adalah suatu aktivitas yang dilakukan oleh penyedia layanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan bagi seluruh rakyat dalam membutuhkan berbagai jenis pelayanan seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, sertifikat tanah, melakukan perizinan, dan lain sebagainya. Inovasi pelayanan publik merupakan suatu inovasi dari berbagai macam pelayanan dalam bentuk ide kreatif, adaptasi, ataupun mengalihkan atau mentransformasi produk yang ada guna memberikan keuntungan dan kesejahteraan kepada masyarakat. Menurut Dadan sebagai anggota Tim Panel Independen Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik menyebutkan bahwa inovasi pelayanan publik diciptakan dengan dua karakter kunci yaitu inovasi diciptakan untuk mengatasi permasalahan yang ada dan upaya apa yang harus dilakukan pada lembaga pemerintah untuk memanfaatkan potensi yang dimiliki dengan cara berinovasi (Menpan.go.id, 2020). Oleh karena itu, untuk mendorong instansi pemerintah khususnya Pemerintah Daerah terus melakukan inovasi.

DPMPTSP Kabupaten Pati merupakan alat penghubung antara pemerintah dengan dunia usaha yang berkewajiban membantu Bupati untuk menjalankan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal, bidang perizinan, serta bidang

informasi dan pengawasan. Berdasarkan Peraturan Bupati Pati Nomor 2 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Sebagian Wewenang Penandatanganan Perizinan Kepada Kepala DPMPTSP Kabupaten Pati menjelaskan sebagai upaya mewujudkan pelayanan publik dengan cepat, mudah, murah, transparan, terjangkau, dan dalam upaya pemenuhan hak-hak masyarakat atas pelayanan publik perlu adanya pengelolaan perizinan dan non perizinan yang mengarah pada dasar pengaturan, pembauran, penyinkronan, serta keamanan arsip pada OPD yang menyelenggarakan pelayanan terpadu satu pintu.

Saat ini, inovasi sangat penting dilakukan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik karena inovasi merupakan hasil bentuk implementasi reformasi birokrasi dengan menyesuaikan kebutuhan dan tantangan pada daerah dimana dapat dilihat dengan adanya UU Nomor 23 Tahun 2014 mengenai Pemerintahan Daerah tepatnya pasal 386 disebutkan bahwa untuk meningkatkan kinerja pada penyelenggaraan pemerintahan daerah, maka perlu menciptakan inovasi dalam bentuk pembaruan dengan berpedoman pada prinsip untuk meningkatkan efisiensi, memperbaiki efektivitas, meningkatkan pelayanan yang berkualitas, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dalam hal ini DPMPTSP Kabupaten Pati harus bisa untuk beradaptasi menyesuaikan perkembangan teknologi yang semakin maju. Kepala Dinas DPMPTSP Kabupaten Pati perlu berpikir kreatif dan berinovasi untuk membawa perubahan ke jenjang yang lebih baik melalui penciptaan inovasi pada pelayanan publik. Adanya terobosan melalui inovasi pelayanan publik

memiliki tujuan untuk mendorong tercapainya tata kelola *good governance* agar pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Pati dapat meningkat, berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, transparan dan sesuai dengan harapan masyarakat dapat merasakan kepuasan dalam menggunakan pelayanan. Karena inovasi dibuat sebagai jawaban atas kepercayaan yang diberikan masyarakat terhadap kinerja birokrasi pelayanan publik yang selama ini mendapat gambaran kurang memuaskan dari masyarakat dalam mengurus pelayanan perizinan maupun non perizinan.

DPMPTSP Kabupaten Pati memiliki 42 jenis perizinan yang salah satu jenis perizinannya yaitu Izin Masuk Kota (IMK) yang merupakan izin suatu kendaraan angkutan atau pribadi yang memasuki suatu kota untuk melakukan bongkar muat barang di wilayah Kota Pati. Sejalan dengan Peraturan Bupati Pati Nomor 45 Tahun 2011 tentang Izin Masuk Kota Bagi Kendaraan Angkutan Barang, peraturan ini dibuat dengan maksud untuk mengatur lalu lintas kendaraan yang mengangkut barang masuk kota dan sebagai pedoman serta landasan operasional dalam mengatur kendaraan angkutan barang untuk melakukan bongkar muat barang yang masuk Kota Pati. Untuk kendaraan angkutan barang yang diberi Izin Masuk Kota yaitu kendaraan yang jumlah beratnya sekitar 2.000 kg sampai 8.250 kg. Kendaraan angkutan barang yang melakukan kegiatan bongkar muat barang di suatu ruas jalan terdapat ketentuan jadwal bongkar muat, ada jam-jam tertentu untuk melakukan bongkar muat barang. Oleh karena itu, dari pihak yang akan mengangkut atau melakukan bongkar muat barang-barang harus

mempunyai surat Izin Masuk Kota. Pengguna layanan bisa meminta surat permohonan Izin Masuk Kota di Kantor DPMPTSP Kabupaten Pati dengan cara mengisi formulir yang tersedia dan memenuhi syarat-syarat seperti fotokopi identitas pemohon KTP/SIM, fotokopi STNK, dan fotokopi Surat KIR.

Berdasarkan data hasil wawancara dari beberapa pegawai yang peneliti dapatkan di kantor DPMPTSP Kabupaten Pati, masih terdapat pemohon saat mengurus surat Izin Masuk Kota kurang paham tentang persyaratan apa saja yang harus dilengkapi dan harus bertanya kepada pegawainya terkait kelengkapan persyaratan untuk mengurus surat Izin Masuk Kota di DPMPTSP Kabupaten Pati. Apabila persyaratan dokumen yang dibawa pemohon kurang lengkap, maka izinnya tidak bisa diproses sehingga pemohon harus kembali untuk mengambil persyaratan yang kurang agar perizinan dapat diproses. Untuk memperoleh perizinan, pemohon harus melakukan prosedur seperti mengajukan berkas permohonan di loket pelayanan, dari petugas *Front Office* melakukan pemeriksaan berkas, setelah itu proses Surat Keterangan izin oleh DPMPTSP Kabupaten Pati.

Hasil informasi yang peneliti peroleh dari beberapa pegawai di DPMPTSP Kabupaten Pati, dalam memintakan tanda tangan ke Kepala Dinas, pegawai terkadang mengalami beberapa kendala, seperti saat dimintai tanda tangan, Kepala Dinas tidak berada di kantor ataupun ada kegiatan rapat, sehingga dari pemohon harus menunggu waktu yang tidak pasti. Jika Kepala Dinas pergi ke luar kota, pemohon harus menunggu beberapa hari untuk penerbitan surat Izin Masuk Kota.

Kemudian, masih terdapat keluhan secara langsung dalam bentuk lisan seperti dari pemohon mengeluh terkait lamanya proses perizinan dikarenakan harus menunggu ketidakpastian untuk memperoleh tanda tangan dari Kepala Dinas DPMPTSP Kabupaten Pati. Hal tersebut menjadi penghambat dalam memintakan surat izin, sehingga terkadang dari pegawai menyarankan kepada pemohon untuk kembali lagi keesokan harinya untuk mengambil surat Izin Masuk Kota. Dari proses perizinan yang lama, kelengkapan berkas persyaratan yang kurang atau terjadi kesalahan, proses perizinan memakan waktu lama sampai berjam-jam bahkan sampai beberapa hari sehingga tidak sesuai dengan SOP Izin Masuk Kota yaitu prosesnya 60 menit langsung jadi, dari pegawainya juga pekerjaannya menjadi lama. Hal tersebut sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang kurang maksimal, sehingga menyebabkan pelayanan tidak efektif dan efisien.

Pemohon yang melakukan permohonan Izin Masuk Kota setiap tahunnya paling banyak dibandingkan dengan jenis perizinan lainnya di DPMPTSP Kabupaten Pati, yaitu berdasarkan jumlah data yang peneliti peroleh di Kantor DPMPTSP Kabupaten Pati, pemohon yang melakukan permohonan perizinan Izin Masuk Kota terus mengalami peningkatan yang bisa dilihat pada tabel sebagai berikut.

**Tabel 1.1. Peningkatan Jumlah Pemohon Izin Masuk Kota Di DPMPTSP
Kabupaten Pati Tahun 2017-2018**

No.	Tahun	Peningkatan Jumlah Pemohon Izin Masuk Kota Di DPMPTSP Kabupaten Pati	Persentase
1.	2017	3.289	-
2.	2018	3.642	9,69%

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Pati dalam angka

Berdasarkan Tabel 1.1. Peningkatan Jumlah Pemohon Izin Masuk Kota Di DPMPTSP Kabupaten Pati Tahun 2017-2018 dapat dilihat bahwa pada tahun 2017 dan 2018, jumlah pemohon yang mengurus perizinan Izin Masuk Kota terus meningkat, dimana pada tahun 2017 berjumlah 3.289 pemohon, dan pada tahun 2018 mencapai 3.642 pemohon atau naik sebesar 353 pemohon. Dan mengingat juga yang melakukan perizinan Izin Masuk Kota adalah sopir yang memiliki waktu terbatas untuk melakukan bongkar muat barang di Kota Pati. Maka dari itu, para sopir menginginkan waktu yang cepat untuk melakukan bongkar muat barang dikarenakan waktunya relatif terbatas.

Melihat banyaknya pemohon yang melakukan perizinan Izin Masuk Kota setiap tahun yang bisa dilihat pada tabel tersebut dan adanya tuntutan dari masyarakat sebagai pengguna pelayanan yang menginginkan waktu yang cepat dalam proses perizinan. Salah satu pegawai di DPMPTSP Kabupaten Pati yaitu Ibu Diah mengatakan bahwa kekurangan di dalam Izin Masuk Kota terkait dengan jumlah pemohon yang banyak, namun pelaksanaan perizinan dulu belum pasti dan harus menunggu lama, sehingga diangkat permasalahan yang ada yang sesuai

dengan kebutuhan masyarakat untuk dibuatkan suatu terobosan baru dalam bentuk inovasi.

“Kita melihat kekurangan dari pelayanan Izin Masuk Kota itu terutama yang menonjol apa, karena pemohonnya banyak kemudian pelaksanaan perizinannya dulu belum bisa pasti ya kita angkat dulu masalah yang pelayanan ini kita angkat menjadikan inovasi yang prioritas. Jadi, kita mengambil yang izin langsung jadi ya kita utamakan yang Izin Masuk Kota ini karena memang langsung mengena masyarakat langsung.”
(Wawancara tanggal 14 November 2020)

DPMPTSP Kabupaten Pati membuat terobosan baru dalam bentuk inovasi untuk mempersingkat waktu perizinan pada Izin Masuk Kota melalui Keputusan Kepala Dinas DPMPTSP Kabupaten Pati No. 503/024/2019 tentang Penetapan Sistem Informasi Perizinan Masuk Kota Sepuluh Menit Aja Rampung (SIP MAS HAR) yang ditetapkan pada tanggal 20 Mei 2019 sebagai upaya percepatan pelayanan Izin Masuk Kota dengan menerapkan tanda tangan elektronik.

SIP MAS HAR merupakan sebuah terobosan dari DPMPTSP Kabupaten Pati untuk mengurus surat Izin Masuk Kota dengan menerapkan tandatangan elektronik dalam menerbitkan Surat Keterangan Izin Masuk Kota dimana pelayanannya dapat selesai dalam waktu sepuluh menit selama persyaratan dinyatakan lengkap dan tanpa biaya. Inovasi ini diciptakan dengan tujuan memperbaiki pelayanan yaitu mempercepat proses perizinan sebagai upaya meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk mengurus perizinan Izin Masuk Kota. Hal ini dapat dibuktikan bahwa berdasarkan Keputusan Kepala Dinas DPMPTSP Kabupaten Pati pada tanggal 2 Desember 2019 hasil Survei Kepuasan

Masyarakat di DPMPTSP dalam melakukan pelayanan perizinan termasuk pada kategori baik yaitu 84,14 persen.

Inovasi SIP MAS HAR merupakan pengembangan dari inovasi sebelumnya yaitu SIMYANDU (Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Terpadu), dimana didalamnya ditambahkan fitur tentang tanda tangan elektronik di Izin Masuk Kota dengan maksud bahwa adanya inovasi SIP MAS HAR diciptakan untuk mempersingkat waktu dalam proses pelayanan Izin Masuk Kota dengan sistem tanda tangan elektronik. Di aplikasi SIMYANDU, terdapat 35 jenis perizinan yang salah satunya yaitu Izin Masuk Kota. Untuk melakukan pendaftaran Izin Masuk Kota dapat diakses melalui website <https://simyandu.patikab.go.id/portal/> dan tidak perlu menginstal di *playstore*, sehingga dapat digunakan melalui laptop, komputer, *smartphone*, *netbook*, tablet dengan terkoneksi pada jaringan internet. Dalam website tersebut, pada tahun 2021 telah dikunjungi sebanyak 367.971 kali, sehingga dari pihak masyarakat telah mengetahui tentang adanya aplikasi tersebut. Akan tetapi dari pemohon atau masyarakat masih kurang mampu dalam memanfaatkan teknologi yang dimiliki, jadi dari pihak masyarakat pengguna layanan Izin Masuk Kota dalam hal ini adalah sopir merasa kesulitan dan kurang memahami dalam alur proses pendaftaran secara *online*, dikarenakan keterbatasan SDM para pemohon dimana tidak menggunakan sistem *online*. Selain itu, dalam melakukan pendaftaran secara *online*, pemohon juga harus datang ke Kantor DPMPTSP Kabupaten Pati untuk melakukan verifikasi data dan penyerahan berkas persyaratan yang diperlukan

untuk mengambil izinnya sehingga tidak efisien. Sehingga masyarakat dalam melakukan permohonan pelayanan perizinan Izin Masuk Kota lebih senang untuk datang langsung ke kantor DPMPTSP dengan membawa persyaratan lengkap karena waktunya dapat dipastikan hanya 10 menit langsung jadi. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan salah satu pegawai DPMPTSP Kabupaten Pati yaitu Bapak Endy Yulianto mengatakan bahwa:

“Dari masyarakat belum ada yang melakukan pendaftaran melalui SIMYANDU, sehingga dari pegawainya yang menginput data ke aplikasi SIMYANDU. Masyarakat kebanyakan saat melakukan permohonan izin langsung ke kantor karena bisa langsung bertanya kepada pegawai. Sehingga, untuk aplikasi SIMYANDU sendiri belum dimanfaatkan oleh masyarakat dikarenakan gagap teknologi dan tidak paham untuk menggunakan aplikasi SIMYANDU dikarenakan dari pihak dinas juga belum melakukan sosialisasi kepada masyarakat untuk belajar memanfaatkan teknologi yang ada.” (Wawancara 22 Maret 2021)

Selain itu, di dalam aplikasi SIMYANDU masih terdapat kekurangan yaitu belum adanya tanda tangan elektronik. Pernyataan tersebut disampaikan oleh Bapak Endy Yulianto salah satu pegawai DPMPTSP Kabupaten Pati mengatakan bahwa:

“Kekurangan dari SIMYANDU sendiri yaitu masih memakai tanda tangan manual. Jadi, ketika Kepala Dinas berada di luar kantor atau diluar kota, maka izinnya numpuk-numpuk di meja belum ditandatangani, sehingga dari pemohon harus menunggu waktu yang tidak pasti. Lalu, setelah ada SIP MAS HAR itu baru ada penambahan fitur tanda tangan elektronik. Karena sekarang diwajibkan untuk memakai tanda tangan elektronik dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan mempercepat proses pelayanan.”

Inovasi SIP MAS HAR dalam kinerjanya dari sisi positif memang memberikan manfaat kepada petugas pelayanan dimana pekerjaannya dapat terselesaikan dengan cepat, dari masyarakat merasa puas karena proses perizinan

hanya 10 menit saja sudah jadi. Namun, tidak menutup kemungkinan dalam inovasi tersebut masih terdapat permasalahan di lapangan. Sehingga yang menjadi persoalan disini adalah bagaimana penulis menganalisis inovasi pelayanan publik Sistem Informasi Perizinan Masuk Kota Sepuluh Menit Aja Rampung (SIP MAS HAR) pada DPMPTSP Kabupaten Pati beserta faktor yang menjadi penghambat inovasi. Untuk menganalisis inovasi pelayanan perizinan dalam Izin Masuk Kota menggunakan parameter inovasi yaitu atribut inovasi menurut Rogers (dalam Suwarno, 2008: 16-18) yaitu Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan Dicoba, dan Kemudahan Diamati untuk mengetahui apakah inovasi SIP MAS HAR berjalan dengan baik atau tidak. Karena pada kenyataannya inovasi diciptakan untuk mengatasi persoalan dan untuk meningkatkan pelayanan pada publik. Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, peneliti tertarik untuk menganalisis penelitian yang berjudul “Analisis Inovasi Pelayanan Publik Sistem Informasi Perizinan Masuk Kota Sepuluh Menit Aja Rampung (SIP MAS HAR) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati.”

1.2 Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat diidentifikasi beberapa masalah antara lain:

Pada sistem yang lama dalam perizinan Izin Masuk Kota masih terdapat masalah saat mengurus perizinan Izin Masuk Kota, yaitu:

1. Pemohon masih kurang paham tentang kelengkapan persyaratan, sehingga harus bertanya kepada pegawainya. Karena apabila persyaratan kurang lengkap maka izinnya tidak dapat diproses. Selain itu, terkait kelengkapan persyaratan berkas pemohon sering terjadi kesalahan, seperti masa berlaku STNK sudah lewat, nomor rangka dan nomor mesin yang ada di STNK dan buku KIR berbeda, sehingga izinnya tidak dapat diproses.
2. Proses perizinan lama yaitu 2 sampai 3 jam bahkan beberapa hari sehingga tidak sesuai dengan SOP Izin Masuk Kota yang prosesnya 60 menit langsung jadi selama persyaratan lengkap. Proses perizinannya yang lama dikarenakan terhambat pegawai saat memintakan tanda tangan ke Kepala Dinas DPMPTSP Kabupaten Pati.
3. Masih terdapat kendala secara langsung dalam bentuk lisan terkait pemohon mengeluh lamanya proses perizinan karena harus menunggu ketidakpastian waktu untuk memperoleh tanda tangan dari Kepala Dinas DPMPTSP Kabupaten Pati.
4. Pekerjaan pegawai menjadi lama dikarenakan harus mondar-mandir memintakan tanda tangan ke Kepala Dinas DPMPTSP Kabupaten Pati.

Dari permasalahan yang ada dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang menginginkan proses perizinan yang cepat, maka Kepala DPMPTSP Kabupaten Pati mengangkat permasalahan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat di Izin Masuk Kota, karena Izin Masuk Kota langsung mengena

ke masyarakat. Kepala Dinas membuat inovasi SIP MAS HAR (Sistem Informasi Perizinan Masuk Kota Sepuluh Menit Aja Rampung) sebagai jawaban atas tuntutan dan kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas. Inovasi SIP MAS HAR ini digunakan untuk mengurus surat Izin Masuk Kota dengan menerapkan tanda tangan elektronik dalam penerbitan SK IMK dimana pelayanannya dapat selesai dalam waktu sepuluh menit selama persyaratan dinyatakan lengkap dan tanpa biaya.

Inovasi SIP MAS HAR merupakan pengembangan dari inovasi sebelumnya yaitu SIMYANDU (Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Terpadu), dimana didalamnya ditambahkan fitur tentang tanda tangan elektronik di Izin Masuk Kota dengan maksud adanya inovasi SIP MAS HAR diciptakan untuk mempersingkat waktu dalam proses pelayanan dengan sistem tanda tangan elektronik. Untuk melakukan pendaftaran Izin Masuk Kota dapat diakses melalui website <https://simyandu.patikab.go.id/portal/> dan dalam website tersebut pada tahun 2021 telah dikunjungi sebanyak 367.971 kali, sehingga dari pihak masyarakat telah mengetahui tentang adanya aplikasi tersebut. Masih terdapat permasalahan, yaitu:

1. Belum ada yang melakukan pendaftaran melalui aplikasi SIMYANDU dikarenakan masyarakat gagap teknologi.
2. Keterbatasan SDM pemohon dimana masyarakat yang melakukan IMK dalam hal ini sopir merasa kesulitan dan tidak paham dalam alur

pendaftaran secara *online* dikarenakan keterbatasan SDM para pemohon dimana tidak menggunakan sistem *online*.

3. Kekurangan SIMYANDU yaitu menggunakan tanda tangan manual, namun setelah adanya SIP MAS HAR ditambahkan tentang tanda tangan elektronik di Izin Masuk Kota guna mempercepat proses perizinan.

Melihat permasalahan yang ada sangat penting untuk meneliti inovasi yang baru ini dikarenakan tidak menutup kemungkinan dalam inovasi yang ada masih terdapat permasalahan di lapangan.

1.2.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana inovasi pelayanan publik Sistem Informasi Perizinan Masuk Kota Sepuluh Menit Aja Rampung (SIP MAS HAR) pada DPMPTSP Kabupaten Pati?
2. Bagaimana faktor penghambat inovasi Sistem Informasi Perizinan Masuk Kota Sepuluh Menit Aja Rampung (SIP MAS HAR) pada DPMPTSP Kabupaten Pati?

1.3 Tujuan penelitian

1. Untuk menganalisis inovasi pelayanan publik Sistem Informasi Perizinan Masuk Kota Sepuluh Menit Aja Rampung (SIP MAS HAR) pada DPMPTSP Kabupaten Pati.

2. Untuk menganalisis faktor penghambat inovasi Sistem Informasi Perizinan Masuk Kota Sepuluh Menit Aja Rampung (SIP MAS HAR) pada DPMPTSP Kabupaten Pati.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian yang dilakukan diharapkan memberikan manfaat mengenai perkembangan ilmu administrasi publik dan pemecahan masalah administrasi publik khususnya terkait Inovasi Pelayanan Publik Sistem Informasi Perizinan Masuk Kota Sepuluh Menit Aja Rampung (SIP MAS HAR) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Kantor DPMPTSP Kabupaten Pati

Memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi DPMPTSP Kabupaten Pati untuk selalu mengembangkan inovasi sebagai upaya peningkatan kualitas dalam pelayanan perizinan.

2. Bagi penelitian

Sebagai pemenuhan syarat menyelesaikan Pendidikan Strata 1 Program Studi S1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

3. Bagi Universitas Diponegoro

Hasil penelitian yang dilakukan diharapkan untuk memperbanyak kumpulan tinjauan pustaka sebagai bahan bacaan mahasiswa UNDIP tepatnya jurusan Ilmu Administrasi Publik mengenai inovasi pelayanan publik.

1.5 Landasan Teori

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.2. Penelitian Terdahulu

No.	Nama Penulis, Tahun, Judul Penelitian	Teori Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Ari Ramdani (2018) Judul: Penerapan Inovasi Pelayanan Publik SAMSAT Keliling Di Kota Tasikmalaya	Menggunakan karakteristik inovasi menurut Widodo (2017: 25) yaitu memiliki dampak positif atau memberikan manfaat, memberikan solusi pada masalah, dan berkesinambungan.	Metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif digunakan dan teknik pengambilan sampling dengan cara membagikan <i>link google form</i> ke sosial media dengan mengumpulkan data berupa observasi, wawancara, angket. Untuk analisis data menggunakan kuantitatif deskriptif.	Inovasi SAMSAT Keliling di Tasikmalaya dalam penerapannya sudah baik yang diukur melalui tiga karakteristik inovasi pelayanan publik menurut Widodo antara lain memiliki dampak positif atau memberikan manfaat yang dibuktikan dengan adanya SAMSAT Keliling masyarakat langsung ke lokasi mobil SAMSAT Keliling berada dan tidak perlu datang ke kantor, waktunya relatif cepat. Selanjutnya memberikan solusi pada masalah yaitu dapat menguraikan tumpukan pelayanan di kantor, dan berkesinambungan dimana SAMSAT Keliling dilakukan dengan rutin sesuai dengan jadwal kelilingnya.
2.	Haura Atthahara (2018)	Menggunakan teori kualitas pelayanan	Metode penelitian deskriptif kualitatif	Pemakaian aplikasi Ogan Lopian pada pelayanan publik adalah cara Pemerintah Kabupaten Purwakarta

	Judul: Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta	publik menurut Lervinne melalui <i>responsiveness</i>, <i>responsibility</i>, dan <i>accountability</i>. Untuk mengkaji inovasi dalam penerapan aplikasi Ogan Lopian memakai teori penelitian menurut <i>JFK School of Harvard</i> (dalam Indrajit, 2004: 15) ada 3 unsur keberhasilan dalam mengembangkan <i>E-government</i> yaitu <i>support</i>, kapasitas, dan <i>value</i>.	digunakan dengan mengumpulkan data dari observasi, wawancara, dokumentasi serta literatur.	mengembangkan inovasi pelayanan publik untuk mencukupi keperluan dalam aspek kesehatan, lowongan kerja, keamanan, dan pengaduan publik. Pelaksanaan <i>e-government</i> melalui aplikasi Ogan Lopian dapat memberikan contoh untuk Pemerintah Daerah lainnya melaksanakan inovasi diwilayahnya sebagai upaya menyelenggarakan pelayanan publik. Akan tetapi, perlu adanya penguatan sumber daya manusia, TIK pada aplikasi Ogan Lopian yang dapat menunjang keberhasilan <i>e-government</i>.
3.	Ayu Khalishah Salsabila & Ertien R. Nawangsari (2019) Judul: Inovasi Pelayanan Simpadu-Pmi Dalam Meningkatkan	Teori yang digunakan yaitu tipologi inovasi, level inovasi oleh Mulgan & Albury dan dari Christense dan Laergreid yaitu kategori inovasi (Muluk, 2008).	Metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk penentuan informan dibagi dua kelompok dimana pihak pemerintah memakai	Berdasarkan tipologi inovasi masuk pada inovasi produk dengan perubahan pada segi produk, metode, dan teknologi. Dalam level inovasi termasuk inovasi inkramental. Sedangkan untuk kategori inovasi masuk dalam kategori inovasi terusan (<i>sustaining innovation</i>). Untuk rekomendasinya, untuk mengatasi hambatan pada sistem yang <i>error</i> butuh mengontrol sistem layanan dengan teratur.

	Kualitas Pelayanan (Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (UPT P2TK) Provinsi Jawa Timur)		teknik <i>purposive sampling</i> . Sedangkan kelompok kedua memakai teknik <i>accident random sampling</i> .	
4.	Gayuh Nur Fadilah & Maesaroh (2020) Judul: Analisis Inovasi Pelayanan 6 in 1 (Elektronik Lahir Mati Pindah Datang) Di Dispenduk Capil Kota Surabaya (Studi Kasus pada Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian)	Menggunakan teori atribut inovasi menurut Rogers, faktor pendukung menurut Fontana dan faktor penghambat menurut Albury untuk melihat bagaimana karakteristik dan pelaksanaan dari inovasi pelayanan 6 in 1 (e-Lampid) di Kota Surabaya.	Tipe penelitian menggunakan deskriptif kualitatif dengan pendekatan kualitatif. Pemilihan informan menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> . Teknik pengumpulan data: wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis dan Interpretasi data memakai model dari Miles and Huberman (dalam Sugiyono, 2017:246). Serta triangulasi digunakan untuk mengecek	Inovasi pelayanan 6 in 1 atau e-Lampid sudah berjalan dengan baik dalam dimensi keuntungan relatif, kesesuaian, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati. Namun untuk dimensi kerumitan masih terdapat kendala, seperti pemahaman dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan dan tidak adanya pemberitahuan terkait kelengkapan berkas dan proses verifikasi sehingga masyarakat harus terus memonitor secara berkala. Faktor pendukung inovasi pelayanan 6 in 1 (eLampid) yaitu adanya orang-orang dan kelompok kreatif, budaya, dan sumber daya manusia. Namun juga terdapat faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan 6 in 1 (e-Lampid) yaitu bergantung dengan figur yang memiliki <i>high performer</i> serta tekanan dan hambatan administratif. Sehingga perlu menjaga koordinasi yang kooperatif dan kolaboratif dengan dengan dibentuknya tim khusus untuk pengaduan terkait kendala jaringan dan pengembangan aplikasi terkait pemberitahuan mengenai proses verifikasi

			keabsahan data.	dan kelengkapan berkas.
5.	Tri Yuniningsih, Endang Larasati, & Susi Sulandari (2020) Judul: Dimensi Inovasi SINAKES Online Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang	Teori administrasi publik dengan atribut inovasi dalam teori Rogers yaitu Keuntungan relatif / <i>Relative Advantage</i> , Kesesuaian / <i>Compatibility</i> , Kerumitan / <i>Complexity</i> , Kemungkinan dicoba / <i>Triability</i> , dan Mudah diamati / <i>Observability</i> (Suwarno, 2008: 17-18).	Metode deskriptif kualitatif digunakan dimana teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Menentukan sampel memakai <i>purposive</i> dengan tahapan analisis yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.	Penerapan inovasi pelayanan perizinan tenaga kesehatan berupa SINAKES (Sistem Informasi Tenaga Kesehatan) Online di DPMPTSP Kota Semarang berlangsung dengan baik yang dapat dibuktikan melalui dimensi <i>Compability</i> , <i>Triability</i> , dan <i>Observability</i> , akan tetapi dari dimensi <i>Relative advantage</i> secara ekonomi tidak menguntungkan DPMPTSP Kota Semarang, dari dimensi <i>Complexity</i> , terdapat kendala jaringan internet dan sinyal yang jelek, terkadang sistem yang dialami <i>down</i> . Rekomendasinya diperlukan alokasi anggaran secara khusus dalam mengembangkan SINAKES Online dan juga diperlukan pelatihan dan pembimbingan kepada pegawai dengan menyelenggarakan seminar.
6.	Badu Ahmad (2018) Judul: Service Innovation in Local Government: Analysis of Business Information Services in South	Untuk menganalisis implementasi pelayanan izin usaha di tiga wilayah Provinsi Sulawesi Selatan, yaitu Kabupaten Bantaeng, Kabupaten Luwu Timur, dan Kota Makassar menggunakan teori tipologi inovasi yang dikemukakan oleh	Menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan <i>focus group discussion</i> . Teknik analisis data menggunakan model interaktif (Miles dan	Inovasi pelayanan yang diterapkan di Sulawesi Selatan cukup bervariasi namun tujuannya sama, yaitu memberikan pelayanan perizinan usaha yang memuaskan bagi masyarakat. Inovasi yang diterapkan Pemerintah Kabupaten Bantaeng: • Inovasi Layanan Klik terkait pemberian izin prinsip dan izin lokasi yang ditandatangani langsung oleh Bupati dengan masa belaku 6 bulan. Inovasi tersebut kontribusi dari tipologi inovasi layanan baru dan inovasi kebijakan untuk mendorong percepatan pembangunan infrastruktur dan fasilitas bisnis yang

	Sulawesi Province, Indonesia	Halvorsen (2005).	Huberman, 1994).	ditanamkan. • Layanan Tanpa Biaya Legal mengubah perilaku pegawai tanpa pungutan liar. Implementasi inovasi tersebut kontribusi dari inovasi sistem kerja dan perubahan mental pegawai sebagai integritas dan profesionalisme ASN. • Pengiriman Dokumen Lisensi terkait penyerahan izin ke rumah pemohon apabila dalam dua hari setelah penandatanganan izin usaha tidak diambil oleh pemohon. Inovasi tersebut termasuk implementasi inovasi layanan baru, inovasi kebijakan interaktif antara pemerintah dan masyarakat. Pemerintah Kabupaten Luwu Timur melakukan inovasi Perizinan Bebas Biaya sebagai bagian dari inovasi layanan baru yang memfasilitasi proses perizinan dan perizinan UMKM dengan penyelesaian layanan izin satu hari. Layanan perizinan gratis sebagai bentuk inovasi kebijakan untuk memudahkan memperoleh izin bagi UMKM. Pemkot Makassar lebih fokus pada inovasi layanan antar jemput gratis sebagai bentuk inovasi layanan baru agar masyarakat bisa lebih terbantu dengan tidak bolak-balik mengambil berkas izin di kantor. Inovasi <i>free home delivery</i> sangat efisien, efektif, dan ekonomis dan sejalan dengan tipologi inovasi layanan dan sistem layanan baru oleh Halvorsen (2005). Selain itu juga menerapkan kebijakan inovasi berupa pelayanan akhir pekan
--	------------------------------	-------------------	------------------	--

				dilakukan setiap hari Sabtu dengan tujuan untuk memberikan lebih banyak kesempatan, kemudahan, dan percepatan pengurusan perizinan.
7.	Michele Machado, Marcos Sousa, Vicente Rocha, dan Antonio Isidro (2018) Judul: Innovation in judicial services: a study of innovation models in labor courts	Memakai model inovasi untuk layanan menurut Gallouj & Weinstein (1997) dan Djellal & Gallouj (2005) dengan melakukan analisis komponen utama untuk mengidentifikasi faktor-faktor untuk memetakan model inovasi yang ada di pengadilan.	Untuk mengidentifikasi model inovasi di pengadilan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengumpulkan data melalui kuesioner yang dikirim ke email para pegawai negeri dan hakim di Pengadilan Tenaga Kerja Regional di wilayah Midwestern Brazil. Untuk menganalisis informasi menggunakan teknik statistik deskriptif dan analisis frekuensi (Chi 2 dan Phi uji koefisien). Penelitian diuji reliabilitasnya dan untuk memverifikasi menggunakan <i>Alpha Cronbach</i> dan	Dua faktor diperoleh yang menggambarkan inovasi dalam proses/layanan di pengadilan. Faktor pertama yaitu Proses dan/atau Inovasi Organisasi yang berhubungan dengan inovasi dalam hal formalisasi dan standarisasi prosedur; perbaikan proses; karakteristik bahan, mencari cara terbaik memberikan layanan kepada masyarakat; peningkatan keterampilan karyawan; peningkatan dan adopsi komponen teknis baru; dan terakhir, perbaikan manajerial. Faktor kedua yaitu Inovasi Layanan terkait erat untuk mengubah struktur layanan yang mendasarinya, baik dalam bentuk pengenalan baru komponen, menambahkan karakteristik baru atau membuat layanan baru melalui kombinasi atau pemisahan item yang ada. Sehingga, hasil penelitian ini adalah inovasi dalam pelayanan pengadilan dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu terkait dengan proses dan organisasi badan pemerintah elemen serta terkait dengan perubahan layanan. Dari segi contoh inovasi yang dikutip oleh responden, dapat dicatat bahwa yang terkait dengan TIK adalah yang paling diingat, terutama pengenalan gugatan elektronik yang dapat meningkatkan efisiensi, akses ke keadilan, pengurangan waktu, transparansi dan peningkatan praktik kontrol. Selanjutnya, menurut contoh yang dikutip oleh

			memungkinkan menyimpulkan hasilnya.	responden, telah memverifikasi bahwa inovasi ini dapat diinterpretasikan berdasarkan model, logika dan prinsip pengorganisasian yang dikembangkan oleh Djellal dan Gallouj (2005) dan Gallouj dan Weinstein (1997).
8.	Abdul Kadir, La Ode Muhamad Umran, Harnina Ridwan, Samiruddin T, dan Udin Udin (2019) Judul: Public Service Innovation Model in Indonesia: A Case Study of Kolaka Regency, Southeast Sulawesi	Untuk menganalisis model inovasi pelayanan publik di Kabupaten Kolaka menggunakan teori yang didasarkan pada aspek manajemen kinerja inovasi, yaitu input, proses, <i>output</i>, dan <i>outcome</i> yang menjadi indikator peningkatan indeks inovasi pelayanan publik.	Menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.	Berdasarkan hasil penelitian, Pemerintah Kabupaten Kolaka memiliki komitmen dan visi untuk melaksanakan inovasi pelayanan publik dengan baik dalam aspek input, proses, output, dan manfaat dari implementasi inovasi pelayanan publik. Dalam aspek input masing-masing SKPD di Kabupaten Kolaka sudah cukup baik pada tataran kebijakan dan aturan yang telah mendorong dan memotivasi aparatur pemerintah daerah di masing-masing SKPD untuk melaksanakan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat Kabupaten Kolaka melalui inovasi pelayanan publik. Sedangkan untuk aspek proses, Pemkab Kolaka masih perlu meningkatkan kebijakan publikasi kebijakan inovasi pada setiap SKPD di Kabupaten Kolaka. Selain itu, pelatihan peningkatan kualitas SDM, seperti pembinaan teknologi, bimbingan advokasi inovasi pelayanan publik, pendampingan inovasi pelayanan publik dan pemberian <i>reward</i> bagi aparatur pemerintah yang melakukan inovasi terbaru dalam pelayanan publik di masing-masing SKPD. Indeks inovasi pelayanan publik di Kabupaten Kolaka adalah 64,3%. Untuk model inovasi diperlukan penguatan kebijakan melalui peraturan daerah untuk

				mengoptimalkan kemampuan aparat pemerintah daerah serta anggaran untuk penggunaan teknologi terkait inovasi dalam pelayanan publik.
9.	Kartika Shania Ningrum, Rethorika Berthanilla, Ahmad Sururi (2020) Judul: One Stop Service Public Innovation in The Non TPI Class I Immigration Office, Serang City, Indonesia	Menggunakan teori atribut inovasi menurut (Rogers, 1995), yaitu Keunggulan Relatif; Kesesuaian; Kerumitan; Triability; dan Observabilitas. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan teori indikator pelayanan publik menurut Fitzsimmons di Budiman dalam (Sinambela, 2016), yaitu <i>reliabilitas, tangibles, responsiveness</i> , jaminan dan empati.	Metode penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengambilan informan melalui <i>snowball sampling</i> dan <i>accidental sampling</i> . Penelitiannya dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Serang dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.	Implementasi inovasi layanan satu atap di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Serang sudah berjalan dengan baik yang dapat dilihat dari opini publik dalam proses pembuatan paspor tergolong baik. Namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti kurangnya sosialisasi yang jelas mengenai proses pengajuan paspor baru atau perubahan paspor. Sehingga masyarakat masih menemukan masyarakat yang datang langsung ke Kantor Imigrasi hanya untuk sekedar bertanya mengenai dokumen yang dibutuhkan.
10.	Marilú Pereira Castro and Tomas Aquino Guimaraes (2020) Judul:	Penelitian ini menggunakan teori menurut Castro dan Guimaraes (2019) untuk menganalisis dimensi sebagai	Penelitian ini bersifat kualitatif dan berorientasi eksplorasi. Pengumpulan data melalui wawancara semi terstruktur dimana	Proses inovasi sudah menjadi kenyataan di pengadilan Brasil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kelembagaan, kepemimpinan, sumber daya organisasi, hubungan kerjasama dan perilaku inovatif dapat mempengaruhi inovasi dalam keadilan dan proses ini terjadi melalui hubungan rekursif antara dimensi-dimensi.

Dimensions that influence the innovation process in justice organizations	paramater yang dapat mempengaruhi proses inovasi dalam organisasi peradilan, yaitu: lingkungan kelembagaan (tingkat kelembagaan), kepemimpinan (tingkat organisasi), sumber daya organisasi (tingkat organisasi), hubungan kerja sama (antar organisasi level) dan perilaku inovatif (level individu).	secara keseluruhan. Analisis data menggunakan teknik analisis isi menurut Bardin (2011), dalam tahap: pra-analisis, eksplorasi material dan perawatan hasil, kesimpulan dan interpretasi.	Dimensi lingkungan kelembagaan menyangkut tekanan institusional pada organisasi peradilan untuk berinovasi. Dimensi kepemimpinan tidak mendukung inovasi, namun ada individu yang mencari alternatif, seperti pengembangan kemitraan eksternal, yang memungkinkan penerapan praktik inovatif. Dalam konteks ini, inovasi akan terus berjalan tetapi lebih lambat. Mengenai dimensi sumber daya organisasi, dukungan manajemen senior untuk inovasi bersifat seremonial. Selain itu, kurangnya infrastruktur dan SDM dapat menjadi penghambat proses inovasi. Dimensi hubungan kerjasama, individu dan kelompok berusaha membangun hubungan kerjasama antar organisasi formal atau informal untuk meningkatkan kapasitas mereka dalam berinovasi. Dukungannya terkait perolehan sumber daya material, kolaborasi antar tim kerja, peningkatan pengetahuan baru dan diseminasi inovasi ke badan lain. Mengenai dimensi perilaku inovatif, meskipun ada resistensi di lingkungan organisasi, ada individu yang termotivasi untuk berinovasi. Dimensi ini dapat mempromosikan atau membatasi inovasi.
---	--	---	---

Sumber: diolah peneliti dari beberapa jurnal

Berdasarkan tabel 1.2. terkait penelitian-penelitian terdahulu, maka terdapat persamaan dan perbedaan sebagai berikut:

1. Persamaan dan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian Ari Ramdani

Penelitian ini terdapat persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ari Ramdani yaitu membahas tentang inovasi pelayanan publik. Sedangkan untuk perbedaannya terletak di fokus inovasinya pada SAMSAT keliling di Kota Tasikmalaya, untuk teorinya menggunakan teori karakteristik menurut Widodo (2017: 25), yaitu memiliki dampak positif atau memberikan manfaat, memberikan solusi pada masalah, dan berkesinambungan. Selain itu memiliki perbedaan di metode penelitiannya menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

2. Persamaan dan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian Haura Attahara

Penelitian ini terdapat persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Haura Attahara yaitu menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan sama-sama membahas tentang inovasi pelayanan publik. Sedangkan untuk perbedaannya terletak di fokus inovasinya pada Aplikasi Ogan Lopian di Diskominfo Kabupaten Purwakarta, untuk teorinya menggunakan teori kualitas pelayanan publik menurut Lenvinne, yaitu: *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability*. Untuk mengkaji aplikasi Ogan Lopian memakai teori penelitian menurut *JFK School of Harvard* (dalam Indrajit,

2004: 15) ada 3 unsur keberhasilan dalam mengembangkan *E-government* yaitu *support*, kapasitas, dan *value*.

3. Persamaan dan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian Ayu Khalishah Salsabila & Ertien R. Nawangsari

Penelitian ini terdapat persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ayu Khalishah Salsabila & Ertien R. Nawangsari yaitu menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan sama-sama membahas tentang inovasi pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sedangkan untuk perbedaannya terletak di fokus inovasinya pada inovasi Simpadu-Pmi. Untuk teorinya menggunakan teori tipologi inovasi dan level inovasi menurut Mulgan&Albury, serta kategori inovasi menurut Christense&Laergreid (Muluk, 2008).

4. Persamaan dan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian Gayuh Nur Fadilah dan Mesaroh

Penelitian ini terdapat persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gayuh Nur Fadilah dan Mesaroh yaitu menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan sama-sama membahas tentang inovasi pelayanan publik. Selain itu, sama-sama menggunakan menggunakan teori atribut inovasi menurut Rogers dalam Suwarno, seperti Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan Dicoba, dan Kemudahan Diamati. Teknik penentuan informan sama-sama menggunakan *purposive sampling*.

Sedangkan untuk perbedaannya terletak di fokus inovasinya pada inovasi pelayanan 6 in 1 (e-Lampid) di Dispendukcapil Kota Surabaya.

5. Persamaan dan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian Tri Yuniningsih, Endang Larasati, dan Susi Sulandari

Penelitian ini terdapat persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tri Yuniningsih, Endang Larasati, dan Susi Sulandari yaitu menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Selain itu, sama-sama menggunakan menggunakan teori atribut inovasi menurut Rogers dalam Suwarno, seperti Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan Dicoba, dan Kemudahan Diamati. Teknik penentuan informan sama-sama menggunakan *purposive sampling*. Sedangkan untuk perbedaannya terletak di fokus inovasinya pada dimensi inovasi SINAKES *Online* di DPMPTSP Kota Semarang.

6. Persamaan dan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian Badu Ahmad

Penelitian ini terdapat persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Badu Ahmad yaitu sama-sama membahas tentang inovasi pelayanan publik. Sedangkan untuk perbedaannya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Badu Ahmad terkait implementasi izin usaha di tiga wilayah Provinsi Sulawesi Selatan. Selain itu, untuk teori menggunakan teori tipologi inovasi oleh Halvorsen (2005). Lalu, untuk teknik pengumpulan data menambahkan *focus group discussion*.

7. Persamaan dan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian Michele Machado, dkk

Penelitian ini terdapat persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Michele Machado, dkk yaitu sama-sama membahas tentang inovasi pelayanan publik. Sedangkan untuk perbedaannya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Michele Machado, dkk fokus pada inovasi layanan di peradilan. Teorinya memakai model inovasi untuk layanan menurut Gallouj & Weinstein (1997) dan Djellal & Gallouj (2005). Selain itu, perbedaannya terletak di metode penelitian menggunakan penelitian kuantitatif dengan mengumpulkan data melalui kuesioner.

8. Persamaan dan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian Abdul Kadir, dkk

Penelitian ini terdapat persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Abdul Kadir, dkk yaitu sama-sama membahas tentang inovasi pelayanan publik. Sedangkan untuk perbedaannya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Abdul Kadir, dkk yaitu fokus pada analisis model inovasi pelayanan publik di Kabupaten Kolaka, Sulawesi Selatan. Selain itu, penelitiannya menggunakan teori yang didasarkan pada aspek manajemen kinerja inovasi, yaitu input, proses, *output*, dan *outcome*. Dan untuk metodenya menggunakan deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

9. Persamaan dan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian Kartika Shania Ningrum, dkk.

Penelitian ini terdapat persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kartika Shania Ningrum, dkk yaitu menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan teori sama-sama menggunakan teori atribut inovasi menurut Rogers dalam Suwarno, seperti Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*), Kesesuaian (*Compatibility*), Kerumitan (*Complexity*), Kemungkinan Dicoba (*Triability*), dan Kemudahan Diamati (*Observability*). Sedangkan untuk perbedaannya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Michele Machado, dkk fokus pada implementasi inovasi pelayanan publik terpadu satu pintu di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Kota Serang. Kemudian untuk teknik pengambilan informan menggunakan *snowball sampling* dan *accidental sampling*.

10. Persamaan dan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian Marilu Pereira Castro dan Tomas Aquino Guimaraes

Penelitian ini terdapat persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Marilu Pereira Castro dan Tomas Aquino Guimaraes yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif, namun penelitian Marilu Pereira Castro dan Tomas Aquino Guimaraes berorientasi eksplorasi. Sedangkan untuk perbedaannya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Marilu Pereira Castro dan Tomas Aquino Guimaraes fokus pada dimensi yang mempengaruhi proses inovasi dalam organisasi peradilan. Selain itu,

penelitiannya menggunakan teori menurut Castro dan Guimares (2019) untuk menganalisis dimensi sebagai parameter yang dapat mempengaruhi proses inovasi dalam organisasi peradilan, yaitu: lingkungan kelembagaan (tingkat kelembagaan), kepemimpinan (tingkat organisasi), sumber daya organisasi (tingkat organisasi), hubungan kerja sama (antar organisasi level) dan perilaku inovatif (level individu).

Novelty atau kebaruannya sendiri dalam penelitian yang dilakukan ini terletak pada fokus inovasinya yaitu terkait analisis inovasi SIP MAS HAR (Sistem Informasi Perizinan Masuk Kota Sepuluh Menit Aja Rampung) pada DPMPTSP Kabupaten Pati dengan menggunakan teori atribut inovasi menurut Rogers (dalam Suwarno, 2008: 16-18) yaitu Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*), Kesesuaian (*Compatibility*), Kerumitan (*Complexity*), Kemungkinan Dicoba (*Triability*), dan Kemudahan Diamati (*Observability*) untuk mengetahui apakah inovasi SIP MAS HAR berjalan dengan baik atau memburuk serta menganalisis faktor yang menjadi penghambat dalam inovasi SIP MAS HAR. Selain itu, penelitian yang saya lakukan lokusnya di DPMPTSP Kabupaten Pati. Untuk metode penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *accidental sampling*.

1.5.2 Kerangka Teori

1.5.2.1 Administrasi Publik

Menurut Chandler & Plano administrasi publik merupakan cara mengorganisir dan mengkoordinasikan sumber daya beserta pegawai publik dalam merumuskan, melaksanakan, dan mengatur berbagai ketetapan yang ada pada kebijakan publik (Keban, 2014: 3). Sedangkan menurut McCurdy (Keban, 2014: 3), menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan sebuah sistem politik dalam mengatur negara dan melaksanakan fungsi negara. Selanjutnya Barton dan Chappel (Keban, 2014: 5), mengartikan administrasi publik sebagai sebuah pekerjaan yang dilaksanakan pemerintah dengan melibatkan seseorang untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Nicholas Henry menguraikan administrasi publik sebagai suatu perpaduan yang kompleks antara praktik dan teori yang bertujuan untuk memahami peran pemerintah dengan masyarakat dan mendorong kebijakan publik untuk lebih respon atau tanggap terhadap kebutuhan dalam masyarakat dengan berupaya mengorganisasikan manajemen publik dalam praktiknya supaya berjalan secara efektif dan efisien dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat yang terbaik (Keban, 2014: 6). Menurut Overman, Ott, Hyde, & Shafritz (Keban, 2014: 93) berpendapat bahwa di dalam administrasi publik terdapat manajemen publik dan kebijakan publik yang tumpang tindih. Jika digambarkan dalam tubuh manusia maka manajemen publik itu sebagai mekanisme jantung dan peredaran dalam tubuh, sedangkan kebijakan publik sebagai mekanisme atau cara kerja otak dan saraf. Maksudnya adalah manajemen

publik sebagai suatu cara memobilisasi SDM, SDA, sumber daya modal, material, mesin, teknologi, serta lainnya sebagai intruksi dari kebijakan publik.

Berdasarkan penjelasan yang sudah diuraikan bahwa administrasi publik pada hakikatnya terbagi dalam manajemen publik dan kebijakan publik. Namun di dalam penelitian ini, peneliti lebih memfokuskan tentang manajemen publik. Oleh sebab itu, pembahasan selanjutnya akan dijelaskan mengenai manajemen publik.

1.5.2.2 Manajemen Publik

Manajemen publik merupakan salah satu bagian dari administrasi publik yang khusus berkaitan dengan restrukturisasi organisasi, alokasi sumber daya melalui penganggaran, manajemen keuangan, manajemen SDM, evaluasi program dan audit menurut Ott, Hyde & Shafritz, 1990 dalam (Wijaya & Danar, 2014: 1). Hal ini juga sejalan dengan Nicholas Henry (1995) bahwa manajemen publik sangat berhubungan dengan sistem, disiplin manajemen (perencanaan, pengorganisasian, *actuating*, *controlling*), penilaian program dan kapasitas produksi, penganggaran publik, dan manajemen SDM (Keban, 2014: 9). Manajemen publik merupakan bidang studi dari bagian organisasi publik dan kombinasi dari fungsi manajemen bersama SDM, sumber daya uang, material atau fisik, informasi, dan politik (Keban, 2014: 92).

Di dalam organisasi publik, proses manajemen sangat diperlukan untuk mencapai tujuan efektif dan efisien dengan cara memanfaatkan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh organisasi. Di dalam organisasi publik, manajemen publik menjadi tolok ukur di dalam kinerja pemerintahan dimana masyarakat dapat

menilai kinerja suatu penyelenggara pemerintah secara langsung terkait dengan kualitas pelayanan publik yang diterima. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan suatu bentuk tuntutan dan kebutuhan bagi seluruh masyarakat sebagai pengguna layanan untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu, pemerintah harus menyediakan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan transparan kepada masyarakat yang dikarenakan hal itu merupakan suatu kewajiban pemerintah sebagai pemberi layanan untuk seluruh masyarakat.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan oleh peneliti bahwa manajemen publik sangat diperlukan di dalam organisasi publik untuk menyelesaikan aktivitas pelayanan dalam rangka mencapai tujuan efektif dan efisien. Sehingga, dalam penelitian ini akan dijelaskan secara lebih dalam terkait dengan konsep pelayanan publik dalam pembahasan berikutnya.

1.5.2.3 Konsep Pelayanan Publik

1.5.2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Moenir (Setijaningrum, 2009: 2), menjelaskan bahwa hakikat pelayanan adalah proses kegiatan yang berlangsung dengan terus-menerus dan berkelanjutan dalam semua masyarakat. Pelayanan pada prinsipnya merupakan aktivitas yang dilaksanakan oleh organisasi dalam memenuhi kepentingan masyarakat melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu (Setijaningrum, 2009: 3). Untuk memenuhi hak bagi setiap warga negara dalam memperoleh pelayanan publik merupakan kewajiban bagi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Seiring dengan tuntutan

perkembangan zaman, pemerintah pusat dan daerah perlu memperbaiki pelayanan publik untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Perbaikan tersebut dilakukan sebagai upaya untuk mewujudkan pelayanan publik yang mudah, cepat, transparansi, efektif dan efisien.

Pelayanan publik adalah pelayanan yang dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan dan menjadi indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah pusat dan pemerintah daerah (Sellang et al., 2019: 4). Selanjutnya menurut Mahmudi (dalam Sellang et al., 2019: 23), menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan semua kegiatan yang diselenggarakan penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan melaksanakan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kepuasan masyarakat merupakan tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Dengan memberikan pelayanan publik yang baik dan berkualitas kepada masyarakat, maka masyarakat akan merasa puas dan itu merupakan bentuk kepercayaan dari masyarakat kepada penyelenggara negara.

Memberikan pelayanan yang memuaskan kepada publik, maka penyelenggara pemerintah harus mengacu pada asas-asas pelayanan publik. Sehingga, untuk pembahasan selanjutnya akan dijelaskan tentang asas-asas pelayanan publik.

1.5.2.3.2 Asas-Asas Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi dalam memberikan pelayanan kepada publik dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan para pengguna layanan, instansi atau lembaga pemerintah harus mengacu pada asas-asas pelayanan publik antara lain yaitu:

- a. Transparansi atau keterbukaan, dimana dalam memberikan pelayanan publik mengharuskan adanya keterbukaan, memudahkan dalam pemahaman, serta bisa digunakan semua orang yang memerlukan.
- b. Akuntabilitas, dimana ada pertanggungjawaban dalam melakukan pelayanan publik sejalan dengan peraturan yang berlaku.
- c. Kondisional yaitu dalam memberikan pelayanan dengan menyesuaikan pada kemampuan kondisi pemberi pelayanan dan penerima pelayanan yang konsisten mengutamakan prinsip efektifitas efisiensi.
- d. Partisipatif merupakan upaya dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus mengikutsertakan masyarakat dengan memperhatikan kebutuhan, aspirasi, dan harapan dari masyarakat.
- e. Tidak diskriminatif maksudnya dalam memberikan pelayanan harus berdasar pada kesamaan semua hak warga negara dan tidak membedakan dalam berbagai golongan, suku, ras, gender, agama, status sosial ekonomi.

- f. Keseimbangan hak dan kewajiban dimana untuk memberikan dan menerima pelayanan, hak dan kewajiban berbagai pihak harus terpenuhi (Sellang et al., 2019: 24).

Berdasarkan asas-asas pelayanan publik yang telah dijelaskan terkait transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, tidak diskriminatif, serta keseimbangan hak dan kewajiban merupakan suatu bentuk asas-asas yang harus dipakai sebagai acuan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Selain itu, pemerintah baik dalam pusat dan daerah dituntut untuk menyediakan pelayanan publik secara kreatif dan inovatif sebagai kebutuhan masyarakat yang tidak dapat dihindari lagi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Dikarenakan seiring dengan perkembangan zaman, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk membuat terobosan baru melalui inovasi karena inovasi sangat penting dilakukan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, maka pembahas selanjutnya lebih difokuskan tentang inovasi.

1.5.2.4 Inovasi

Secara khusus hubungannya dengan pelayanan publik, inovasi menjadi salah satu arah kebijakan dan strategi dalam meningkatkan kapasitas kelembagaan daerah guna mengagendakan pengembangan tata kelola pemerintahan dan otonomi daerah yang dilakukan melalui:

1. Menciptakan pelayanan yang lebih cepat, efektif, dan efisien melalui optimalisasi pemanfaatan teknologi informatika;
2. Setiap pemerintah daerah menerapkan standar pelayanan dan sistem pengaduan yang terintegrasi dengan manajemen kinerja;
3. Penguatan peran Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai sarana penyederhanaan pelayanan kepada masyarakat dan dunia usaha (Prasetyo, 2017: 55).

Menurut (Hutagalung & Hermawan, 2018: 23), mengemukakan inovasi adalah suatu proses hasil dalam mengembangkan, memanfaatkan keahlian teknologi, dan pengalaman untuk melahirkan produk maupun memperbaiki yang dapat memberikan nilai yang berguna. Menurut Rosenfeld (Setijaningrum, 2009: 85), menjelaskan inovasi sebagai modifikasi dalam produk baru, jasa baru, dan cara baru dimana tindakannya memakai sesuatu yang baru. Kemudian Rogers (Suwarno, 2008: 9), mendeskripsikan inovasi yaitu suatu gagasan dan praktik yang dipandang baru oleh seseorang dalam satu bagian adopsi lainnya. Inovasi adalah sebuah ide, perilaku, dan cara yang baru ataupun juga memodernkan sesuatu yang sudah ada pada organisasi sebagai upaya peningkatan efektivitas dan kualitas dengan menggunakan ide dan pendekatan yang baru (Yuniningsih et al., 2020: 83). Berdasarkan beberapa konsep tersebut, maka peneliti menyimpulkan inovasi merupakan bentuk penciptaan ide atau gagasan baru, teknologi baru, penemuan yang baru akan produk, ataupun memodifikasi produk yang sudah ada.

Saat ini, inovasi sangat penting dilakukan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inovasi merupakan hasil bentuk implementasi reformasi birokrasi dengan menyesuaikan akan kebutuhan dan tantangan pada daerah dimana dapat dilihat dengan adanya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 mengenai Pemerintahan Daerah tepatnya pasal 386 disebutkan bahwa untuk meningkatkan kinerja pada penyelenggaraan pemerintahan daerah, maka perlu menciptakan inovasi dalam bentuk pembaruan dengan berpedoman pada prinsip untuk meningkatkan efisiensi, memperbaiki efektivitas, meningkatkan pelayanan yang berkualitas, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan perlu berpikir kreatif untuk membawa perubahan ke jenjang yang lebih baik melalui penciptaan inovasi pada pelayanan publik. Adanya terobosan melalui inovasi pelayanan publik bertujuan untuk mendorong tercapainya tata kelola *good governance*. Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan, maka untuk pembahasan selanjutnya akan lebih difokuskan tentang inovasi pelayanan publik.

1.5.2.5 Inovasi Pelayanan Publik

Osborne dan Brown menjelaskan konsep inovasi pelayanan publik adalah identifikasi dalam komponen baru pada pelayanan publik melalui pola pengetahuan yang baru, organisasi yang baru, dan proses keahlian baru dimana masih terkait dengan kelanjutan di masa lalu (LAN, 2017: 10). Inovasi pelayanan publik adalah suatu inovasi dari berbagai macam pelayanan dalam bentuk ide kreatif, adaptasi, ataupun mengalihkan atau mentransformasi produk yang ada

guna memberikan keuntungan dan kesejahteraan kepada masyarakat dimana berdasar pada Permen PAN-RB No. 30 Th. 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. Inovasi pelayanan publik adalah kreativitas atau pembaharuan atau penciptaan baru dalam pelayanan publik (Setijaningrum, 2009: 86). Berdasarkan pengertian tentang inovasi pelayanan publik menurut beberapa ahli, maka peneliti menyimpulkan inovasi pelayanan publik adalah sebuah proses di dalam pelayanan publik dalam menciptakan ide-ide baru, melakukan kreativitas dalam metode baru, teknologi baru, ataupun memperbarui dengan memanfaatkan produk yang sudah ada dalam pelayanan publik yang dapat diadopsi oleh organisasi lain dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Di sektor publik, inovasi diperlukan untuk mewujudkan pelayanan untuk masyarakat yang lebih menggambarkan tersedianya pilihan publik dan menghasilkan berbagai macam metode pelayanan. Melakukan inovasi pada sektor publik harus dilakukan karena adanya tuntutan dalam keterbukaan, pertanggungjawaban, dan memenuhi pemerintahan yang baik dimana organisasi dalam sektor publik harus melakukan kinerja lebih. Kebutuhan akan inovasi pelayanan publik sangat diperlukan disebabkan oleh:

- a. Pemerintah dituntut untuk kreatif mencari sumber dana karena keterbatasan anggaran menjadi tantangan bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dimana dalam perkembangannya tuntutan dari masyarakat yang kompleks;

- b. Adanya masyarakat yang mengalami peningkatan pendapatan dan Indonesia menganut sistem demokrasi maka masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari pemerintah;
- c. Dalam menggunakan dana publik, pemerintah harus akuntabel dalam mempertanggungjawabkan penggunaan dana publik dan mengedepankan *value for money* yaitu dalam mengelola organisasi dalam sektor publik harus didasarkan pada prinsip efektifitas dan efisiensi;
- d. Pemerintah harus mampu melakukan perubahan dalam memberikan pelayanan publik guna memenuhi tuntutan dari masyarakat secara efektif dan efisien;
- e. Pemerintah harus mampu menghadapi permasalahan yang ada di masyarakat seiring dengan perkembangan dan mampu untuk memberikan solusi terbaik dengan melakukan reformasi birokrasi sebagai upaya pencapaian *good governance* dan memperbarui sistem penyelenggaraan pemerintahan;
- f. Dalam menghadapi tantangan di era globalisasi, pemerintah harus bisa melahirkan pelayanan publik untuk memajukan daya saing di dunia usaha, sehingga dapat memberikan manfaat bagi masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraan (LAN, 2017: 11).

Adanya inovasi dapat memberikan manfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada publik yang memberikan pengaruh kepada masyarakat dalam menangani kebijakan yang mana sebelumnya kurang memperlihatkan hasil yang baik. Selain itu, inovasi juga dapat dipakai sebagai pengembangan penggunaan

teknologi informasi dan komunikasi sebagai upaya meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas, meningkatkan partisipasi masyarakat, dan transparansi.

Di dalam inovasi pelayanan publik, untuk membuktikan bahwa inovasi itu merupakan cara baru untuk menggantikan cara lama dalam mengerjakan sesuatu, maka dapat diketahui bahwa di dalam inovasi terdapat kriteria inovasi, tipologi inovasi, level inovasi, kategori inovasi dari segi proses, dan atribut inovasi. Untuk pembahasan lebih lanjut, peneliti akan menguraikan lebih jelas satu per satu.

1.5.2.5.1 Kriteria Inovasi

Menurut Setiadi (2020) berdasarkan pedoman kompetisi inovasi pelayanan publik atau KIPP Provinsi Jawa Tengah tahun 2020 terdapat beberapa kriteria dalam inovasi pelayanan publik, diantaranya yaitu:

1. Kebaruan

Yaitu bahwa inovasi ini merupakan sebuah ide yang baru dan unik yang belum pernah dilakukan, strategi baru untuk mengatasi persoalan yang ada, atau transformasi dari produk yang sudah ada dimana inovasi ada sebagai bentuk perubahan menuju ke lebih baik dalam upaya peningkatan pelayanan publik.

2. Efektif

Inovasi yang diciptakan harus dapat menghasilkan solusi untuk mengatasi dan menyelesaikan persoalan yang ada di pelayanan publik.

3. Bermanfaat

Inovasi sebagai bentuk perubahan menuju ke lebih baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat memberikan *output* atau manfaat bagi warga untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas.

4. Dapat di transfer atau direplikasi

Maksudnya yaitu inovasi yang telah terbukti berhasil untuk diterapkan dan memperoleh manfaat maka inovasi tersebut bisa direplikasi atau ditiru baik sebagian maupun keseluruhan oleh organisasi perangkat daerah lainnya.

5. Berkelanjutan

Yaitu inovasi yang berhasil diterapkan dan berkembang maka harus dipertahankan dan terus berlanjut dengan berbagai tahapan dalam proses perkembangannya dengan mempertimbangkan hal anggaran setiap tahun agar inovasi dapat sempurna sehingga nantinya dapat menciptakan inovasi yang baru lainnya.

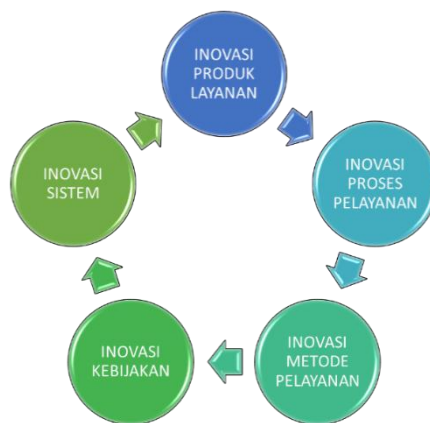
1.5.2.5.2 Tipologi Inovasi Sektor Publik

Menurut Mulgan dan Alburri (dalam Muluk, 2008: 44), menyebutkan ada beberapa tipologi inovasi di wilayah publik antara lain:

1. Inovasi produk layanan bersumber pada modifikasi kerangka dan kreasi produk layanan.
2. Inovasi proses pelayanan bersumber pada aktivitas pembaharuan kualitas yang terus berlanjut dengan mengarah pada perpaduan mentransisi organisasi, prosedur atau metode, serta kebijakan yang diperlukan dalam melakukan inovasi.

3. Inovasi metode pelayanan yaitu memberikan cara baru atau memodifikasi cara yang sebelumnya ke bentuk baru dalam pemberian layanan kepada masyarakat.
4. Inovasi kebijakan mengarah ke visi misi tujuan dan strategi yang baru modern dengan alasannya yang berawal pada kenyataan yang terjadi.
5. Inovasi sistem memuat model baru ataupun perbaruan dalam melakukan interaksi bersama tokoh-tokoh lain, dengan artian lainnya yaitu terdapat perubahan atau perbaikan di dalam tata kelola pemerintahan.

Gambar 1.3. Tipologi Inovasi Sektor Publik



Sumber: Mulgan dan Alburi (Muluk, 2008: 44)

1.5.2.5.3 Level Inovasi

Menurut Mulgan dan Alburi (Muluk, 2008: 46), membagi level inovasi yang menggambarkan besarnya macam-macam dampak yang disebabkan inovasi yang berjalan dikategorikan ke dalam level:

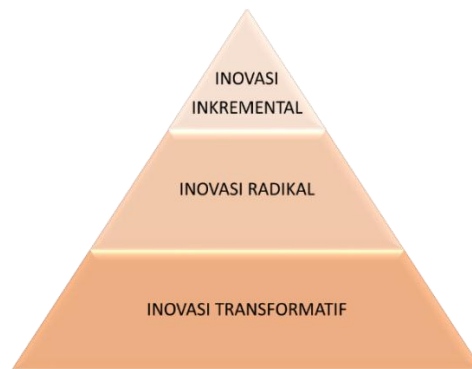
1. Inovasi inkremental yaitu adanya inovasi dapat mendorong perubahan yang kecil yang ada pada proses layanan. Kebanyakan inovasi pada

umumnya terdapat di dalam inovasi inkremental dimana dalam membawa sedikit perubahan pada struktur organisasi dan hubungan organisasi. Namun, inovasi inkremental ini sangat berperan penting untuk sektor publik dalam melakukan perbaruan walaupun perubahannya kecil, apabila dilakukan terus-terusan maka akan menjadikan pelayanan yang responsif terhadap tuntutan dari masyarakat yang didasarkan pada efektifitas dan efisiensi.

2. Inovasi radikal yaitu inovasi yang didasarkan pada perubahan dalam pelayanan publik atau dapat diartikan dengan cara memberikan pemahaman terkait metode yang baru pada proses pelayanan publik. Dalam inovasi radikal tidak sering digunakan karena sangat memberikan ancaman yang besar disebabkan dalam menggunakan inovasi ini perlu dukungan dari politik yang banyak. Perlu untuk melakukan inovasi radikal dalam memperbaiki kapasitas kemampuan pelayanan publik dengan harapan dapat mewujudkan keinginan dari masyarakat sebagai pengguna layanan yang sudah lama dibiarkan.
3. Inovasi transformatif adalah inovasi dapat memberikan perbaikan pada susunan tingkatan kerja dan organisasi dengan mengalihkan seluruh bidang dengan cara merubah ikatan keorganisasian. Untuk mendapatkan hasil yang dikehendaki dalam inovasi transformatif dibutuhkan waktu lama serta memerlukan perubahan yang fundamental tatanan organisasi, sosial dan budaya. Inovasi transformatif dapat berjalan dengan mudah

meskipun melakukan perubahan yang sedikit maka dapat memperoleh hasil yang besar apabila terdapat pengungkit atau dongkrakan dalam organisasi tersebut. Karena pada dasarnya organisasi satu dengan lainnya memiliki karakteristik tersendiri.

Gambar 1.4. Level Inovasi



Sumber: Mulgan & Alburi (Muluk, 2008: 46)

1.5.2.5.4 Kategori Inovasi Dari Segi Proses

Menurut Christensen & Laergreid (dalam Muluk, 2008: 48) membagi inovasi ke dalam kategori inovasi dari segi proses, diantaranya:

- a. Inovasi terusan atau *sustaining innovation* adalah sebuah proses inovasi yang menggandeng perubahan baru tetapi masih berpegang teguh pada produk yang sebelumnya sudah ada, sistem pelayanan yang masih berlangsung sebelumnya, dan didasarkan atas kondisi atau keadaan dalam pelayanan.
- b. Inovasi terputus atau *discontinues innovation* merupakan proses inovasi yang memberikan perubahan yang benar-benar baru yang belum ada

pada organisasi misalnya dalam hal pelayanan dan juga memerlukan sumber daya berbeda pula. Inovasi terputus ini tidak berpegang pada kondisi pelayanan yang dulunya sudah ada. Dalam inovasi terputus tingkatan inovasinya sangat tinggi dibandingkan pada inovasi terusan. Dari perbedaan tersebut, maka untuk membedakannya harus berpegang pada keterkaitan pada sistem lama yang dibutuhkan untuk mengestimasi ketergantungan inovasi terhadap susunan lama dan keperluan sumber daya dalam melengkapi keperluan sistem baru.

Gambar 1.5. Kategori Inovasi Dari Segi Proses



Sumber: Christennsen & Laergreid (Muluk, 2008: 48)

1.5.2.5.5 Atribut Inovasi

Menurut Rogers (dalam Suwarno, 2008: 16-18) untuk mengukur keberhasilan pelaksanaan inovasi pelayanan publik dapat diukur melalui:

1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Merupakan adanya inovasi diciptakan harus dapat memberikan keuntungan dan manfaat bagi organisasi dan masyarakat.

2. Kesesuaian (*Compatibility*)

Yaitu adanya kesesuaian pada inovasi yang ada dengan inovasi sebelumnya dengan maksud inovasi yang sebelumnya sudah ada tidak perlu ditinggalkan misalnya karena faktor anggaran yang besar, tetapi inovasi yang sebelumnya ada itu dialihkan ke inovasi yang baru dengan pembaharuan dari inovasi sebelumnya yang dapat dilakukan secara bertahap.

3. Kerumitan (*Complexity*)

Dengan adanya inovasi yang karakteristiknya baru pasti terdapat tingkatan kesulitan atau kerumitan dalam penerapan, penggunaan dan pemahamannya. Namun dengan adanya tingkatan kerumitan tersebut bukan menjadi persoalan yang penting karena dapat diatasi dengan berbagai cara.

4. Kemungkinan Dicoba (*Triability*)

Adanya inovasi yang telah diciptakan perlu di uji coba terlebih dahulu sehingga dalam penerapannya nantinya dapat diterima oleh masyarakat karena memiliki nilai tambah daripada sistem yang sebelumnya.

5. Kemudahan Diamati (*Observability*)

Inovasi yang ada perlu dengan mudah untuk diamati dalam proses kinerjanya apakah memperoleh hasil yang baik atau sebaliknya.

Inovasi pelayanan publik dalam penerapannya tidak menutup kemungkinan terdapat faktor yang menjadi penghambat. Maka dari itu,

peneliti akan menguraikan lebih lanjut terkait faktor-faktor yang menjadi penghambat inovasi pelayanan publik dalam pembahasan selanjutnya.

1.5.2.6 Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Publik

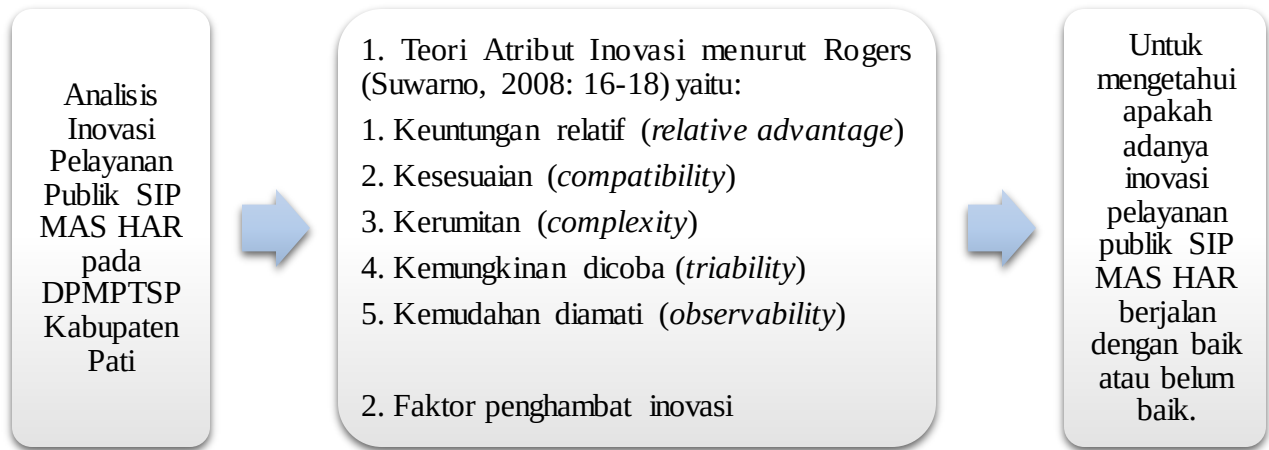
Melaksanakan sebuah inovasi pastinya terdapat hambatan dalam penerapannya. Oleh karena itu, (Suwarno, 2008: 54) mengemukakan ada beberapa macam hambatan dalam inovasi diantaranya adalah:

1. Keengganan untuk menutup program yang gagal;
2. Bergantung lebih pada orang yang berkinerja tinggi atau *high performer*;
3. Teknologi ada namun terhalang oleh kultur dan penataan/pengaturan organisasi;
4. Penghargaan atau insentif tidak ada;
5. Ketidakmampuan menghadapi risiko perubahan;
6. Anggaran jangka pendek dan perencanaan;
7. Tekanan dan hambatan administratif;
8. Budaya menghindari risiko.

1.5.3 Kerangka Pemikiran Teoritis

Riset yang dilakukan untuk mengkaji terkait Analisis Inovasi Pelayanan Publik Sistem Informasi Perizinan Masuk Kota Sepuluh Menit Aja Rampung (SIP MAS HAR) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Gambar 1.6. Kerangka Pikir Teoritis



1.6 Operasionalisasi Konsep

Inovasi pelayanan publik SIP MAS HAR (Sistem Informasi Perizinan Masuk Kota Sepuluh Menit Aja Rampung) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati merupakan suatu bentuk terobosan yang dilakukan oleh Kepala Dinas DPMPTSP Kabupaten Pati dengan tujuan memperbaiki pelayanan yaitu mempercepat proses perizinan sebagai upaya meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam mengurus perizinan Izin Masuk Kota di DPMPTSP Kabupaten Pati lebih cepat, efektif, dan transparan sesuai dengan harapan masyarakat pengguna layanan Izin Masuk Kota dapat merasakan kepuasan dalam mengurus perizinan Izin Masuk Kota. Penelitian yang dilakukan ini akan menganalisis inovasi pelayanan publik SIP MAS HAR (Sistem Informasi Perizinan Masuk Kota Sepuluh Menit Aja Rampung) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati dengan menggunakan atribut inovasi dapat diukur melalui:

1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*) yaitu inovasi pelayanan publik yang diciptakan DPMPTSP Kabupaten Pati melalui SIPMASHAR harus dapat memberikan keuntungan dan manfaat bagi organisasi dan masyarakat. Sehingga untuk mengukur tingkat inovasi SIP MAS HAR dalam hal keuntungan relatif dapat diukur dari:
 - a. Nilai ekonomi yaitu melihat perbedaan anggaran yang dikeluarkan DPMPTSP Kabupaten Pati dalam pelaksanaan Izin Masuk Kota sebelum dan sesudah adanya inovasi SIP MAS HAR.
 - b. Status sosial yaitu melihat pandangan masyarakat terhadap DPMPTSP Kabupaten Pati dalam memberikan pelayanan perizinan Izin Masuk Kota setelah adanya inovasi SIP MAS HAR.
 - c. Kesenangan atau kepuasan yaitu dilihat dari adanya kesenangan atau kepuasan yang diperoleh masyarakat dengan adanya inovasi SIP MAS HAR.
 - d. Komponen penting yaitu adanya komponen penting dan pengelolaan komponen tersebut dalam pelayanan perizinan Izin Masuk Kota melalui inovasi SIP MAS HAR.
2. Kesesuaian (*Compatibility*) yaitu adanya inovasi SIP MAS HAR di DPMPTSP Kabupaten Pati harus sesuai dengan inovasi yang sebelumnya dengan maksud inovasi yang sebelumnya sudah ada tidak perlu ditinggalkan misalnya karena faktor anggaran yang besar, tetapi inovasi yang sebelumnya

ada itu dialihkan ke inovasi yang baru dengan melakukan pembaharuan dari inovasi sebelumnya secara bertahap. Untuk mengukur tingkat kesesuaian dapat dilakukan dengan melihat:

- a. Kesesuaian pada nilai dan norma yaitu dilihat adanya peraturan yang menjadi acuan dalam pelaksanaan inovasi SIP MAS HAR.
 - b. Kesesuaian dengan pengalaman sebelumnya yaitu inovasi SIP MAS HAR apakah mengacu pada inovasi sebelumnya.
 - c. Kesesuaian dengan penerima layanan yaitu adanya inovasi SIP MAS HAR harus dilakukan berdasarkan kebutuhan masyarakat saat ini.
3. Kerumitan (*Complexity*) yaitu dengan adanya inovasi yang sifatnya baru pasti terdapat tingkatan kesulitan atau kerumitan dengan inovasi sebelumnya. Tingkat kerumitannya dapat dilihat dari permasalahan yang terjadi akibat adanya inovasi yang dialami oleh penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat terkait pelayanan Izin Masuk Kota melalui SIP MAS HAR di DPMPTSP Kabupaten Pati.
4. Kemungkinan Dicoba (*Triability*) yaitu inovasi SIP MAS HAR bisa diterima apabila di uji coba dalam penerapannya dan memiliki nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.
5. Kemudahan Diamati (*Observability*) yaitu inovasi SIP MAS HAR di DPMPTSP Kabupaten Pati harus dapat diamati dalam proses bekerja dan memperoleh hasil yang baik.

1.7 Argumen Penelitian

Inovasi pelayanan publik ini menjadi penting untuk diangkat dalam penelitian ini karena untuk meninjau permasalahan pelayanan publik lebih mendalam, dalam hal ini terkait dengan permasalahan di dalam Izin Masuk Kota. Sebelum adanya inovasi, Izin Masuk Kota merupakan salah satu perizinan yang jumlah pemohonnya paling banyak dalam melakukan permohonan izin dan setiap tahun mengalami peningkatan. Selain itu, perizinannya masih terdapat permasalahan yaitu dalam proses perizinannya memakan waktu lama sampai berjam-jam bahkan beberapa hari dikarenakan terhambat dalam pegawai saat memintakan tanda tangan kepada Kepala Dinas DPMPTSP Kabupaten Pati dikarenakan tidak berada di kantor ataupun ada kegiatan rapat dan bahkan pergi ke luar kota. Sehingga, dari pemohon harus menunggu waktu yang tidak pasti untuk memperoleh penerbitan surat Izin Masuk Kota. Kemudian masih terdapat keluhan pemohon dalam bentuk lisan terkait lamanya proses perizinan, persyaratan kelengkapan dokumen yang tidak dapat diakses oleh masyarakat, dari pegawainya pekerjaannya menjadi lama. Hal tersebut menjadi kelemahan pelayanan yang kurang maksimal, sehingga menyebabkan pelayanan tidak transparan, efektif, dan efisien. Dikarenakan juga yang melakukan permohonan Izin Masuk Kota adalah sopir yang memiliki waktu terbatas untuk melakukan bongkar muat barang di Kota Pati, sehingga menginginkan waktu yang cepat karena untuk melakukan bongkar muat barang waktunya relatif terbatas. Oleh karena itu, Kepala DPMPTSP membuat inovasi untuk mempersingkat waktu di

dalam Izin Masuk Kota yaitu SIP MAS HAR (Sistem Informasi Perizinan Masuk Kota Sepuluh Menit Aja Rampung).

Permasalahan ini sangat penting diangkat karena Izin Masuk Kota ini langsung mengena ke masyarakat langsung dan sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat yang menginginkan proses perizinan dengan cepat. Inovasi SIP MAS HAR ini merupakan pengembangan dari inovasi sebelumnya yaitu SIMYANDU (Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Terpadu), dimana didalamnya ditambahkan fitur tanda tangan elektronik di Izin Masuk Kota. Untuk melakukan pendaftaran Izin Masuk Kota dapat diakses melalui website <https://simyandu.patikab.go.id/portal/> dan tidak perlu menginstal di *playstore*, sehingga dapat digunakan melalui laptop, komputer, *smartphone*, *netbook*, tablet dengan terkoneksi pada jaringan internet. Dalam website tersebut pada tahun 2021 telah dikunjungi sebanyak 367.971 kali, sehingga dari pihak masyarakat telah mengetahui tentang adanya aplikasi tersebut. Akan tetapi dari pemohon atau masyarakat masih kurang mampu dalam memanfaatkan teknologi yang dimiliki, jadi dari pihak masyarakat pengguna layanan Izin Masuk Kota dalam hal ini adalah sopir merasa kesulitan dan kurang memahami dalam alur proses pendaftaran secara *online* dikarenakan keterbatasan SDM para pemohon dimana tidak menggunakan sistem *online*. Selain itu juga dalam melakukan pendaftaran secara *online*, pemohon juga harus datang ke Kantor DPMPSTSP Kabupaten Pati untuk melakukan verifikasi data dan penyerahan berkas persyaratan yang diperlukan, sehingga tidak efisien. Sehingga masyarakat dalam melakukan

permohonan pelayanan perizinan Izin Masuk Kota lebih senang untuk datang langsung ke kantor DPMPTSP dengan membawa persyaratan lengkap karena waktunya dapat dipastikan hanya 10 menit langsung jadi.

Dalam kinerja inovasi SIP MAS HAR dari sisi positif memang memberikan manfaat kepada petugas pelayanan dimana pekerjaannya dapat terselesaikan dengan cepat, dari masyarakat merasa puas karena proses perizinan hanya 10 menit saja sudah jadi. Namun tidak menutup kemungkinan dalam pelaksanaannya masih terdapat permasalahan di lapangan. Inovasi pelayanan publik sangat penting diangkat sebagai penelitian karena untuk mengetahui kondisi pelayanan publik setelah adanya inovasi pelayanan publik SIP MAS HAR. Karena pada kenyataannya inovasi diciptakan untuk mengatasi persoalan dan untuk meningkatkan pelayanan pada publik.

1.8 Metode Penelitian

Merupakan langkah untuk mendapatkan data yang dapat digunakan dalam tujuan tertentu (Sugiyono, 2013: 2). Metode penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang menitikberatkan atas pendalaman dalam memahami persoalan yang terjadi (Siyoto, Sandu, 2015: 28).

1.8.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang dipakai adalah deskriptif, dimana penelitian deskriptif yaitu menggambarkan kejadian faktual dalam penelitian dengan cara mengumpulkan data berupa gambar, kalimat, kata-kata, tabel, sehingga tidak menitikberatkan pada angka.

1.8.2 Situs Penelitian

Situasi penelitian adalah pemilihan lokasi untuk melaksanakan penelitian guna memperoleh data faktual dan akurat tentang kejadian penelitian. Berdasarkan judul yang diambil yaitu Analisis Inovasi Pelayanan Publik Sistem Informasi Perizinan Masuk Kota Sepuluh Menit Aja Rampung (SIP MAS HAR) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati maka lokasi yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian yaitu di DPMPTSP Kabupaten Pati.

1.8.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah seseorang yang memahami terkait topik penelitian yang dilakukan oleh peneliti, sehingga orang tersebut dapat memberikan sumber informasi secara faktual dan akurat tentang permasalahan yang akan diteliti oleh peneliti. Dalam memilih subjek penelitian maka peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* untuk pegawai di DPMPTSP Kabupaten Pati. Teknik *purposive sampling* yaitu suatu teknik untuk memperoleh sumber data dengan berbagai pertimbangan, maksudnya adalah menentukan informan yang menjadi narasumber dalam penelitian yang ahli dalam topik persoalan yang akan diteliti. Sedangkan untuk masyarakat sebagai pemohon Izin Masuk Kota menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu teknik pengambilan sampel secara kebetulan yang ditemui di tempat penelitian. Subjek penelitian dalam riset tentang Analisis Inovasi Pelayanan Publik Sistem Informasi Perizinan Masuk Kota

Sepuluh Menit Aja Rampung (SIP MAS HAR) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati yaitu:

- 1) Mimpi Arde Aria, SH selaku Kepala Bidang Informasi dan Pengawasan.
- 2) Diah Purwani S, SE selaku Kasi Pengolahan Data dan Sistem Informasi.
- 3) Endy Yulianto R, A.Md selaku Staf Teknisi Komputer Bidang Informasi dan Pengawasan.
- 4) Dhany Rosyid Aziz, S.Pi selaku Seksi Perizinan Usaha Lain Bidang Perizinan.
- 5) Kiky Arista Kamasanov selaku Seksi Pengawasan dan Pengendalian Bidang Informasi dan Pengawasan.
- 6) Masyarakat pengguna layanan Izin Masuk Kota di DPMPTSP Kabupaten Pati.

1.8.4 Jenis Data

Riset ini menggunakan jenis data yaitu penelitian kualitatif yang bersifat menyeluruh yang menitikberatkan pada proses, dimana dalam penelitian kualitatif ini saling berhubungan dalam variabel fenomena penelitian sehingga tidak dapat membedakan mana variabel dependen dan variabel independen (Sugiyono, 2013: 11).

1.8.5 Sumber Data

Sumber data dalam riset menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang didapat langsung dari tempat penelitian bisa berupa wawancara, dokumen-dokumen organisasi. Sumber data yang didapat dari

pegawai DPMPTSP Kabupaten Pati dan masyarakat sebagai pemohon yang melakukan perizinan Izin Masuk Kota di DPMPTSP Kabupaten Pati. Sedangkan data sekunder merupakan data yang dibutuhkan untuk mendukung hasil penelitian yang bisa diperoleh melalui publikasi dari referensi ilmiah, jurnal, artikel, *literatur review*, berita dan berbagai sumber lainnya.

1.8.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah tahapan penting yang digunakan untuk mendapatkan dan mengakumulasi data secara aktual, konkrit, dan valid. Sehingga diperlukan teknik pengumpulan data antara lain:

1. Observasi adalah kegiatan mencatat semua kejadian yang ada di lapangan dengan mengikutsertakan peneliti dalam aktivitas seseorang yang menjadi target dalam penelitian. Proses pengamatan ini dilakukan dengan cara memperhatikan kejadian di sekitar tempat riset.
2. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya jawab dengan informan dalam tema yang peneliti ambil. Dalam penelitian tentang “Analisis Inovasi Pelayanan Publik Sistem Informasi Perizinan Masuk Kota Sepuluh Menit Aja Rampung (SIP MAS HAR) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati” dalam melakukan wawancara menggunakan jenis wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Wawancara terstruktur dipakai untuk mengumpulkan data dengan cara peneliti menyiapkan berbagai pertanyaan untuk ditanyakan kepada informan dengan bantuan perekaman suara melalui

smartphone. Sedangkan wawancara tidak terstruktur yaitu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara dengan bebas secara mendalam. Dimana melakukan wawancara dilakukan dengan memberikan pertanyaan kepada informan untuk memperoleh informasi mendalam dan jika dirasa belum paham maka akan ditanyakan lagi sampai memperoleh jawaban yang tepat. Untuk melakukan wawancara juga dibutuhkan waktu yang sesuai dengan melihat suasana dan keadaan yang diwawancarai sehingga nantinya dapat memperoleh data informasi yang tepat dan valid.

3. Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mencari sumber data pendukung di lapangan dalam bentuk gambar, tabel, dokumen, dan lainnya, kemudian melalui jurnal, berita, hasil penelitian terdahulu, artikel, dan sebagainya.

1.8.7 Analisis Data

Analisis data diartikan sebagai langkah merangkai data yang telah diperoleh oleh peneliti dalam teknik pengumpulan data yang nantinya dikategorikan, dianalisis, dijabarkan, memilah data yang diperlukan berdasarkan teori yang akan dipakai oleh peneliti sampai menarik kesimpulan untuk mempermudah orang lain memahami (dalam Sugiyono, 2013: 244).

Untuk melakukan analisis data, peneliti menggunakan model Miles & Huberman (Sugiyono, 2013: 246) yaitu:

1. Reduksi data yaitu mencatat, mengumpulkan dan menghimpun data yang diperoleh di lapangan untuk dipilih hal-hal yang menjadi fokus penelitian dan penting menyangkut topik penelitian agar peneliti lebih mudah untuk mencari data yang dibutuhkan berikutnya.
2. *Data display* yaitu melakukan penyajian data dalam bentuk bagan, diagram, narasi, uraian pendek, gambar, tabel, grafik sehingga membentuk hubungan pada pola yang nantinya dapat mempermudah untuk memahami.
3. Penarikan kesimpulan untuk menanggapi perumusan masalah penelitian dimana sudah dirumuskan di awal yang sifatnya sementara dan dapat berkembang jika kemudian memperoleh bukti-bukti dalam proses pengumpulan data berikutnya. Penarikan kesimpulan ini difokuskan untuk menjawab rumusan masalah penelitian yang telah ditentukan sebelumnya yaitu menganalisis inovasi pelayanan publik Sistem Informasi Perizinan Masuk Kota Sepuluh Menit Aja Rampung (SIP MAS HAR) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati dan faktor yang menjadi penghambat inovasinya.

1.8.8 Kualitas Data (*Goodness Criteria*)

Kualitas data pada riset kualitatif menggunakan teknik triangulasi yang merupakan suatu teknik pengumpulan data dimana menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data yang dipakai peneliti, seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi dan berbagai sumber data, yaitu data primer dan data sekunder untuk melakukan penelitian dengan tujuan memperoleh data dan informasi yang

lengkap, akurat dan valid (Sugiyono, 2013: 241). Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber data. Triangulasi sumber yaitu menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. (Sugiyono, 2013: 241).