

LAMPIRAN

Lampiran 1 Interview Guide

Fenomena	Gejala	Pertanyaan
Atribut Inovasi	<i>Relative Advantage</i> (Keuntungan Relatif)	1. Nilai Ekonomi Apakah terdapat anggaran spesifik yang dikeluarkan oleh DPMPTSP Kota Semarang dalam proses penciptaan hingga pengembangan pelayanan SI IMUT ? 2. Kecepatan Bekerja Apakah adanya pelayanan SI IMUT berpengaruh terhadap kecepatan perolehan pelayanan ? 3. Kemudahan Bekerja Apakah dengan adanya pelayanan SI IMUT memberikan kemudahan bagi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ? 4. Kepuasan Pelayanan Apakah masyarakat sebagai penerima pelayanan merasa puas dengan pelayanan SI IMUT ?
	<i>Compatibility</i> (Kesesuaian)	1. Kesesuaian Nilai dan Norma Apakah penerapan pelayanan SI IMUT telah sesuai dengan standar pelayanan yang sudah melekat di DPMPTSP ? 2. Kesesuaian Nilai Pengalaman di Masa Lalu Apakah inovasi pelayanan SI IMUT mengacu pada inovasi pelayanan sebelumnya ?
	<i>Complexity</i> (Kerumitan)	Apakah terdapat kendala dalam pemahaman mekanisme pelayanan SI IMUT ?

	<i>Triability</i> (Kemungkinan Dicoba)	Apakah inovasi pelayanan SI IMUT telah diuji coba di masyarakat ?
	<i>Observability</i> (Kemudahan Diamati)	Bagaimana pengaruh dari pelaksanaan inovasi pelayanan SI IMUT ?
Faktor Pendorong	Orang-Orang dan Kelompok-Kelompok yang Kreatif Dalam Organisasi	Siapa saja individu dan kelompok yang terlibat dalam pelaksanaan inovasi SI IMUT?
	Budaya	Bagaimana budaya kerja yang diterapkan di DPMPTSP Kota Semarang?
	Manusia	Bagaimana peran SDM di DPMPTSP dalam pelaksanaan inovasi SI IMUT?
Faktor Penghambat	Ketergantungan Berlebihan Terhadap Figur Tertentu yang Memiliki <i>High Performer</i>	Bagaimana porsi peran pemimpin dan stakeholder terkait dalam pelaksanaan inovasi SI IMUT?
	Tidak Ada Penghargaan atau Insentif	Apakah terdapat penghargaan atau insentif dalam pelaksanaan inovasi SI IMUT?
	Tekanan dan Hambatan Administratif	Bagaimana tekanan dan hambatan administratif dalam pelaksanaan inovasi SI IMUT?

Lampiran 2 Hasil Wawancara Informan 1

Gejala	Pertanyaan	Jawaban
<i>Relative Advantage</i> (Keuntungan Relatif)	1. Nilai Ekonomi Apakah terdapat anggaran spesifik yang dikeluarkan oleh DPMPTSP Kota Semarang dalam proses penciptaan hingga pengembangan pelayanan SI IMUT ? 2. Kecepatan Bekerja Apakah adanya pelayanan SI IMUT berpengaruh terhadap kecepatan perolehan pelayanan ? 3. Kemudahan Bekerja Apakah dengan adanya pelayanan SI IMUT memberikan kemudahan bagi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ? 4. Kepuasan Pelayanan Apakah masyarakat sebagai penerima pelayanan merasa puas dengan pelayanan SI IMUT ?	1. “Ada anggarannya dan dianggarkan setiap tahun” 2. iya pasti berpengaruh 3. iya pastinya 4. merasa puas, kita ada survei kepuasan masyarakat, disana kan tercantum juga untuk layanan SI IMUT masyarakat mengisinya di bagian tenaga kesehatan kalo dulu sebelum tahun 2021 itu di IMB itu ada SI IMUT juga tapi kan kalo sekarang sudah di OSS, jadi untuk izin usahanya ada di OSS untuk pelayanan SIIMUT sekarang tersisa tenaga kesehatan yang sebentar lagi juga akan berpindah ke fpb Digital, izin fasilitas kesehatan, izin operasional pendidikan, menara telekomunikasi, izin reklame

<i>Compatibility</i> (Kesesuaian)	1. Kesesuaian Nilai dan Norma Apakah penerapan pelayanan SI IMUT telah sesuai dengan standar pelayanan yang sudah melekat di DPMPTSP ? 2. Kesesuaian Nilai Pengalaman di Masa Lalu Apakah inovasi pelayanan SI IMUT mengacu pada inovasi pelayanan sebelumnya ?	1. sudah, ada 2. iya tentu karena SI IMUT kan merupakan bentuk online dari pelayanan sebelumnya. Jadi bentuk digital/online dan masyarakat yang biasanya harus membawa dokumen fisik ke perizinanya jadi tinggal upload-upload filenya dan mengisi datanya saja
<i>Complexity</i> (Kerumitan)	Apakah terdapat kendala dalam pemahaman mekanisme pelayanan SI IMUT ?	Jika bagi petugas tidak ada karena sudah terlatih dan layanan itu sudah berjalan sejak 2018 ya tapi jika di sisi masyarakat tentu saja ada, kan pasti ada masyarakat yang baru saja mengenal layanan tersebut. Namun sebetulnya untuk mekanisme atau panduan menggunakan layanan itu sudah ada didalam sistem jadi masyarakat dapat membacanya saja
<i>Triability</i> (Kemungkinan Dicoba)	Apakah inovasi pelayanan SI IMUT telah diuji coba di masyarakat ?	Sudah pasti sudah mas, layanan ini kan sudah ada sejak 2017

Observability (Kemudahan Diamati)	Bagaimana pengaruh dari pelaksanaan inovasi pelayanan SI IMUT ?	Berpengaruh baik, jadi masyarakat lebih praktis dalam mengurus perizinan tidak perlu datang ke kantor langsung apalagi untuk masyarakat yang berada di luar Semarang, tentunya akan memudahkan
Orang-Orang dan Kelompok-Kelompok yang Kreatif Dalam Organisasi	Siapa saja individu dan kelompok yang terlibat dalam pelaksanaan inovasi SI IMUT?	Bidang Sie Monev sebagai pengelola dan Pengembangan SI IMUT, Bidang 1 Penyelenggara Perizinan 1 sebagai petugas verifikasi, kemudian perencanaan penyelenggaraan yaitu Sekretariat
Budaya	Bagaimana budaya kerja yang diterapkan di DPMPTSP Kota Semarang?	Budaya kerja kita sudah mengacu ke ISO Pelayanan Publik 90012015
Manusia	Bagaimana peran SDM di DPMPTSP dalam pelaksanaan inovasi SI IMUT?	Perannya ya ada di 3 stakeholder tadi karena untuk kegiatan SI IMUT sendiri perizinannya masih memakai verifikasi manusia jadi untuk verifikasi sendiri masih ada petugasnya dan bukan robot Kemudian untuk perencanaan pengembangannya ada di si monev Dan perencanaan pengembangan ada di sekretariat

Ketergantungan Berlebihan Terhadap Figur Tertentu yang Memiliki <i>High Performer</i>	Bagaimana porsi peran pemimpin dan stakeholder terkait dalam pelaksanaan inovasi SI IMUT?	
Tidak Ada Penghargaan atau Insentif	Apakah terdapat penghargaan atau insentif dalam pelaksanaan inovasi SI IMUT?	Belum ada
Tekanan dan Hambatan Administratif	Bagaimana tekanan dan hambatan administratif dalam pelaksanaan inovasi SI IMUT?	Belum ada hambatan karena dari SDM tersebut cukup membantu dalam pengembangan dan percepatan inovasi

Lampiran 3 Hasil Wawancara Informan 2

Gejala	Pertanyaan	Jawaban
<i>Relative Advantage</i> (Keuntungan Relatif)	1. Nilai Ekonomi Apakah terdapat anggaran spesifik yang dikeluarkan oleh DPMPTSP Kota Semarang dalam proses penciptaan hingga pengembangan pelayanan SI IMUT ? 2. Kecepatan Bekerja Apakah adanya pelayanan SI IMUT berpengaruh terhadap kecepatan perolehan pelayanan ? 3. Kemudahan Bekerja Apakah dengan adanya pelayanan SI IMUT memberikan kemudahan bagi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ? 4. Kepuasan Pelayanan Apakah masyarakat sebagai penerima pelayanan merasa puas dengan pelayanan SI IMUT ?	1. Jadi untuk anggaran pasti ada untuk proses penciptaan dan pengembangan jadi ketika disusun di tahun 2017-2018 itu memang sudah kami sediakan untuk anggaran khusus kemudian setiap tahun kita adakan untuk anggaran pemeliharaan dan pengembangan SI IMUT. 2. ya jadi sudah pasti, karena tujuan dari aplikasi ini untuk mempercepat perolehan pelayanan, jadi kalau sebelumnya harus dilakukan secara manual dan datang ke lokasi namun untuk sekarang tidak perlu karena cukup melalui SI IMUT, sehingga komunikasi antara petugas dan masyarakat cukup melalui aplikasi itu sehingga mempercepat dalam proses melaksanakan pekerjaan bagi pegawai DPMPTSP dan juga pelaku usaha karena semua dilakukan secara online. 4. ya, sudah pasti puas ini ditunjukkan dari nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di DPMPTSP rata-rata ada di 90 hingga 95

<i>Compatibility</i> (Kesesuaian)	1. Kesesuaian Nilai dan Norma Apakah penerapan pelayanan SI IMUT telah sesuai dengan standar pelayanan yang sudah melekat di DPMPTSP ? 2. Kesesuaian Nilai Pengalaman di Masa Lalu Apakah inovasi pelayanan SI IMUT mengacu pada inovasi pelayanan sebelumnya ?	1. Iya, ini sudah pasti di dalam pemberian layanan baik pelayanan offline ataupun pelayanan online harus sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan oleh DPMPTSP kita juga punya SP dan SOP. 2. iya jadi untuk inovasi SI IMUT mengacu pada pelayanan sebelumnya, untuk sebelumnya bernama SINAKES nah dari keberhasilan sistem SINAKES ini kemudian dikembangkan dan disesuaikan tidak hanya di bidang kesehatan melainkan juga melayani untuk berbagai perizinan yang ada di DPMPTSP kemudian di beri nama SI IMUT ini
<i>Complexity</i> (Kerumitan)	Apakah terdapat kendala dalam pemahaman mekanisme pelayanan SI IMUT ?	Ya tentu ada kendala, kendala biasa datang dari pelaku usaha, karena baru pertama kali menggunakan aplikasi SI IMUT sehingga terkadang ada beberapa yang kesulitan ketika mendaftarkan akunnya. Ini biasanya terjadi karena alamat emailnya tidak aktif atau NPWP nya tidak aktif.

<i>Triability</i> (Kemungkinan Dicoba)	Apakah inovasi pelayanan SI IMUT telah diuji coba di masyarakat ?	Ya inovasi pelayanan sudah diuji coba dan sudah dilaksanakan di masyarakat. Jadi SI IMUT ini merupakan satu-satunya aplikasi yang menangani izin usaha di DPMPTSP Kota Semarang khususnya tenaga kesehatan, sarana kesehatan, dan pelayanan reklame
<i>Observability</i> (Kemudahan Diamati)	Bagaimana pengaruh dari pelaksanaan inovasi pelayanan SI IMUT ?	Jadi dengan adanya si imut ini masyarakat merasa mudah, cepat dan dalam sehari-hari akan terbantu, karena tidak perlu datang langsung ke kantor semua bisa online melalui HP.
Orang-Orang dan Kelompok-Kelompok yang Kreatif Dalam Organisasi	Siapa saja individu dan kelompok yang terlibat dalam pelaksanaan inovasi SI IMUT?	Melibatkan semua bidang di DPMPTSP, sekretariat untuk menyiapkan sarana dan prasarana kemudian bidang simonev untuk penyiapan aplikasi, kemudian bidang-bidang pelayanan perizinan. Kemudian untuk eksternalnya adalah dinas-dinas teknis yang memang terlibat dalam pelayanan perizinan seperti Dinas Tata Ruang, Dinas Perdagangan, Dinas Perindustrian dan Dinas Kesehatan
Budaya	Bagaimana budaya kerja yang diterapkan di DPMPTSP Kota Semarang?	Jadi untuk budaya kerja yang diterapkan di DPMPTSP, karena kita merupakan ASN pasti kita mengacu pada budaya kerja ASN berAKHLAK, dan seluruh pegawai DPMPTSP wajib

		untuk melaksanakan budaya berAKHLAK tersebut.
Manusia	Bagaimana peran SDM di DPMPTSP dalam pelaksanaan inovasi SI IMUT?	Jadi untuk SDM di DPMPTSP sudah pasti mendukung berjalannya aplikasi SI IMUT ini dan ikut berperan aktif terlebih bagi petugas pelayanan. Selain memberikan pelayanan SDM di DPMPTSP ini juga aktif dalam memberikan masukan-masukan kepada pimpinan simonev dalam pengembangan aplikasi SI IMUT sesuai dengan kebutuhan masyarakat
Ketergantungan Berlebihan Terhadap Figur Tertentu yang Memiliki <i>High Performer</i>	Bagaimana porsi peran pemimpin dan stakeholder terkait dalam pelaksanaan inovasi SI IMUT?	Dalam pelaksanaan SI IMUT ini sudah pasti membutuhkan dukungan yang besar dari pimpinan serta stakeholder internal dan eksternal. Para pimpinan ini berperan sebagai pendukung dan pendorong dalam pelaksanaan SI IMUT .
Tidak Ada Penghargaan atau Insentif	Apakah terdapat penghargaan atau insentif dalam pelaksanaan inovasi SI IMUT?	Iya ada penghargaan, memang tidak ada penghargaan khusus namun di lingkup DPMPTSP ini ada semacam penghargaan pegawai teladan dalam memberikan pelayanan

Tekanan dan Hambatan Administratif	Bagaimana tekanan dan hambatan administratif dalam pelaksanaan inovasi SI IMUT?	Untuk hambatan dan tekanan administratif ini biasanya setiap proses yang dilakukan di SI IMUT harus dicatat dan dilaporkan, karena sistem atau aplikasi ini bersifat online sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama untuk rekapannya dibanding dengan pelayanan langsung.
------------------------------------	---	--

Lampiran 4 Hasil Wawancara Informan 3,4,5, dan 6

Fenomena	Gejala	Pertanyaan	Jawaban
1. Atribut Inovasi	<i>Relative Advantage</i> (Keuntungan Relatif)	1. Apakah terdapat anggaran spesifik yang dikeluarkan oleh DPMPTSP Kota Semarang dalam proses penciptaan hingga pengembangan pelayanan SI IMUT ?	Informan 3: Ya tentu saja ada anggaran spesifik yang dikeluarkan untuk proses mulai dari membangun sampai ini setiap tahun sampai dengan tahun 2024 pasti ada anggaran pengembangan pelayanan untuk SI IMUT
		2. Apakah adanya pelayanan SI IMUT berpengaruh terhadap kecepatan perolehan pelayanan ?	Informan 3: Ya tentu saja berpengaruh karena kita kan sekarang mall pelayanan publik ada di pinggiran kota tentu saja masyarakat memerlukan langganan yang mudah, cepat, online, dapat diakses dimana saja melalui SI IMUT ini sebagai pendamping osspr Informan 4 (Pengusaha): Ya tentu berpengaruh karna kita sebagai pengusaha bisa dengan cepat mengakses melalui website, website SI IMUT ini, sebab basic SI IMUT adalah online ya jadi cukup mudah Informan 5 (Pengusaha):

			Sebenarnya kalo percepatan perizinan sangat baik adanya aplikasi SI IMUT atau sistem SI IMUT ini, terlebih lagi sekarang sudah ada sistem yang namanya oss berbasis hebat yaitu pengurusan usaha tanpa ribet, itupun sangat mempengaruhi karna bisa sehari kita hanya melakukan akses dan itu bisa langsung jadi tanpa berbagai macam pintu kedinasan untuk melakukan perizinan
--	--	--	---

		3. Apakah dengan adanya pelayanan SI IMUT memberikan kemudahan bagi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?	Informan 3: Ya dengan adanya SI IMUT ini terutama dalam hal keterjangkauan sekali lagi kalau dulu kantor DPMPTS ada ditengah kota sekarang ada di pinggiran kota di mangkang ini jadi dibutuhkan selain sebagai pendamping pelayanan selain kegiatan jemput bola juga dibutuhkan pelayanan-pelayanan online seperti SI IMUT ini Informan 4 (Pengusaha): Ya untuk memberi kemudahan saya rasa cukup mudah tentu saja memberi kemudahan untuk mengurus perizinan karna kita tidak perlu lagi ke kantor untuk mengurus perizinan tersebut Informan 5 (Pengusaha): Kalo terkait perizinan itu sangat mempermudah sekali, karna itu lagi kita tidak memerlukan berbagai macam pintu untuk mengaksaes suatu perizinan yang mungkin begitu banyak perizinan contohnya izin lingkungan, izin ketenagakerjaan, dan izin-izin yang mungkin itu lintas kedinasan jadi bisa langsung dalam 1 akses
--	--	---	---

		4. Apakah masyarakat sebagai penerima pelayanan merasa puas dengan pelayanan SI IMUT ?	Informan 3: Sampai saat ini di SI IMUT itu di website DPMPTSP ada yang namanya survey kepuasan masyarakat nah mengukur survey tersebut masyarakat, saya rasa merasa puas karena sekarang udah di nilai 93%, tapi nanti di update lagi di aplikasi Informan 4 (Pengusaha): Ya sebagai pengusaha tentu cukup puas karna dengan adanya wesite SI IMUT ini memberikan efisiensi waktu sehingga cukup mengurus perizinan by website Informan 5 (Pengusaha): Cukup, cukup puas sekali, karna baru saja kemarin kita melakukan perubahan perizinan baik itu KBLI NIB itu hanya dalam waktu kurang lebihnya itu cuman 3 hari udah selesai
--	--	---	--

	<i>Compatibility</i> (Kesesuaian))	1. Apakah penerapan pelayanan SI IMUT telah sesuai dengan standar pelayanan yang sudah melekat di DPMPTSP ?	Informan 3: Untuk saat ini pelayanan di SI IMUT ini sesuai dengan standar pelayanan nomor 59/510.8 dari p11 2022 dari standar pelayanan yang berlaku tapi ini akan diperbaharui sesuai dengan perkembangan peraturan perundang-undangan terkait standar pelayanan perizinan
		2. Apakah inovasi pelayanan SI IMUT mengacu pada inovasi pelayanan sebelumnya ?	

	<i>Complexity</i> (Kerumitan)	Apakah terdapat kendala dalam pemahaman mekanisme pelayanan SI IMUT ?	Informan 3: Kalau kendala pasti ada karena kan sistem yang dibuat pasti seiring berjalan waktu nanti akan ada dibutuhkan pengembangan-pengembangan dari kendala-kendala yang sudah ditemukan Informan 4 (Pengusaha): Pada awalnya tentu saya terkendala cuman dari website itu ada semacam panduan agar kita lebih mudah untuk memahami memakai website tersebut Informan 5 (Pengusaha): Kendalanya untuk pemula, pertama bagi saya sebagai pemula itu sangat susah untuk memahami, terlebih karna ketidakpahaman saya sebagai pribadi untuk memahami sistem tersebut namun ketika kita melihat tutor dan melihat panduan-panduan yang ada itu sangat membantu sekali dan itu mudah untuk dipahami walaupun kita sebagai pemula ataupun yang sudah berpengalaman
--	--	--	---

	<i>Triability</i> (Kemungkinan Dicoba)	Apakah inovasi pelayanan SI IMUT telah diuji coba di masyarakat ?	Informan 3: Pelayanan SI IMUT ini dulu pasti awalnya diuji coba oleh masyarakat dan sudah berjalan sampai saat ini tahun 2024
--	---	---	---

	<i>Observability</i> (Kemudahan Diamati)	Bagaimana pengaruh dari pelaksanaan inovasi pelayanan SI IMUT ?	Informan 3: Dari inovasi ini pasti sangat membantu proses pelayanan perizinan kepada masyarakat dengan adanya kemudahan, dapat diakses dimana saja, mudah, murah, cepat sehingga masyarakat merasa sangat terbantu akan adanya pelayanan inovasi SI IMUT Informan 4 (Pengusaha): Pengaruhnya bisa mempersingkat waktu untuk mengurus perizinan karna dengan adanya website SI IMUT saya bisa mengerjakan pekerjaan lainnya Informan 5 (Pengusaha): Cukup sangat membantu dan sangat berpengaruh besar terutama saya sebagai pengusaha pemula semua sistem harus ter KBLI harus ada izin usahanya masing-masing sehingga adanya SI IMUT ini mempengaruhi baik omset ataupun yang lainnya itu meningkat dengan cukup drastis karna saya berwirausahanya bukan hanya ke umum tapi lebih condong ke <i>government</i>, jadi NIB KBLI dengan adanya SI IMUT itu sangat membantu
--	---	--	---

Faktor Pendorong	Orang-Orang dan Kelompok-Kelompok yang Kreatif Dalam Organisasi	Siapa saja individu dan kelompok yang terlibat dalam pelaksanaan inovasi SI IMUT?	Informan 3: Kalo yang individu yang terlibat atau kelompok itu pasti yang pertama adalah dibidang pelayanan perizinan itu ada bina pelayanan perizinan 1,2, dan 3 serta ada dari bidang SI MONEV yang terkait dengan pembangunan dan pengembangan aplikasinya tersebut, tapi kalo pelaksanaannya pasti di tempat apasih, kalo penganggaran di sekretariat, tapi kalo misal pelayanannya misal yang operator terkait perizinan verifikator dan lain-lainnya pasti di bidang pelayanan perizinan tapi untuk pengembangannya di bidang SI MONEV
	Budaya	Bagaimana budaya kerja yang diterapkan di DPMPTSP Kota Semarang?	Informan 3: Budaya kerja ini setiap tahun pasti ptsp itu berusaha mempertahankan sertifikasi iso 9001 2015 terkait dengan pelayanan perizinan selain itu juga setia tahun dievaluasi, budaya kerja itu dievaluasi setiap bulanan, tri wulan maupun semesteran

	Manusia	Bagaimana peran SDM di DPMPTSP dalam pelaksanaan inovasi SI IMUT?	Informan 3: Semua sumber daya manusia pasti berperan sih ini kan terkait dengan <i>support system</i> yang ada di DPMPTSP terhadap SI IMUT berperannya dari sekretariat di penganggaran terus bidang 1, 2, dan 3 di bagian terkait pelaksanaan perizinannya terus di bidang SI MONEV terkait dengan pengembangan inovasinya
Faktor Penghambat	Ketergantungan Berlebihan Terhadap Figur Tertentu yang Memiliki High Performer	Bagaimana porsi peran pemimpin dan stakeholder terkait dalam pelaksanaan inovasi SI IMUT?	Informan 3: Kalo di DPMPTSP semua pelaksanaan inovasi termasuk SI IMUT ini tentu saja harus terdapat komitmen dari pimpinan selain dari staff dan lain-lain pasti ada, komitmen dari pimpinan yang utama
	Tidak Ada Penghargaan atau Insentif	Apakah terdapat penghargaan atau insentif dalam pelaksanaan inovasi SI IMUT?	Informan 3: Kalo penghargaan di tahun 2022 itu DPMPTSP Kota Semarang pernah meraih penghargaan pelayanan perizinan prima dari MENPANRB tahun 2022

	Tekanan dan Hambatan Administratif	Bagaimana tekanan dan hambatan administratif dalam pelaksanaan inovasi SI IMUT?	Informan 3: Kalo tekanan dan hambatan administratif dalam pelaksanaan inovasi SI IMUT ini hambatannya mungkin dari eksternal ya, dari eksternal itu maksudnya dari masyarakat yang mengkases SI IMUT dari kurangnya pengetahuan untuk step-step atau tahap-tahap dalam pendaftaran SI IMUT sehingga banyak perizinan yang terhambat, masyarakat merasa bahwa perizinan tersebut sangat lama dan bertele-tele padahal itu sebenarnya dari masyarakatnya sendiri
--	---	--	---

Lampiran 5 Dokumentasi Wawancara Narasumber



