

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan informasi dan teknologi komunikasi berdampak luas dengan menghadirkan alternatif untuk kehidupan sehari-hari terutama dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan. Sektor pelayanan publik merasakan kemajuan teknologi informasi, dan komunikasi. Pemanfaatan jaringan internet dalam sektor pemerintahan disebut *e-government* (Nugroho, 2020). Perkembangan *e-government* di Indonesia terjadi sejak masa reformasi ditandai dengan adanya Instruksi Presiden Republik Indonesia No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*. Pemerintah menerbitkan kebijakan mengenai *E-government* karena *information, communication technology (ICT)* dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas (Kristhianto & Wheny, 2007).

Pemerintah memanfaatkan teknologi informasi sebagai alat untuk berkomunikasi dua arah seperti masyarakat dan pihak lain yang berkepentingan (*stakeholder*) yang bertujuan untuk peningkatan kualitas pelayanan (Indrajit et al., 2005). Berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat 1 jika disimpulkan pelayanan publik sebagai penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan undang-undang sebagai pemenuhan kebutuhan bagi setiap warga atas barang, jasa, dan

pelayanan. Dalam menghadapi tuntutan masyarakat yang semakin berkembang pemerintah bersikap profesional dalam pelaksanaan pelayanan publik. Dalam mewujudkan sebuah pelayanan publik pemerintah mentransformasikan pelayanan publik melalui alat yang dinamakan *e-government*. Menurut Fajrianti (2021) mengatakan pada umumnya permasalahan dalam layanan administrasi khususnya perizinan adalah belum optimalnya pemanfaatan website yang disediakan oleh pemerintah untuk mengakses layanan online. Hal ini tentu saja mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat dalam menerima pelayanan (Fajrianti, 2021). Masyarakat menginginkan pelayanan yang efektif, efisien, dan tepat waktu. Selain itu, masyarakat menghendaki kebaikan pelayanan sekaligus pemenuhan kebutuhan dan keinginan dengan *cost* seminimal mungkin.

Inovasi pelayanan menjadi suatu keharusan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk secara logis mengimplementasikan desentralisasi dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan, kemakmuran, serta kemandirian masyarakat dan wilayahnya (Tui et al., 2022). Salah satu bentuk inovasi penyelenggaraan pelayanan yang prima adalah pemanfaatan TIK dengan membuat website dan aplikasi layanan (Ardelia & Wahyu Pradana, 2022). Pemerintah menetapkan PermenPANRB Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik dengan tujuan mempercepat peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan publik guna mewujudkan harapan serta memenuhi kebutuhan masyarakat melalui inovasi layanan.

Terobosan bentuk layanan yang mencakup gagasan dan ide inovatif yang dimodifikasi atau diadaptasi baik secara langsung atau tidak langsung melalui metode yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat disebut inovasi (Prabowo et al., 2023). Inovasi sebagai sebuah proses hasil dari pengembangan dan pengetahuan, serta keterampilan yang dapat memberi dampak signifikan. Inovasi dapat berupa peningkatan layanan yang digunakan sebelumnya tidak mengharuskan sebuah penemuan baru (Sholahuddin, 2017). Inovasi daerah dibutuhkan untuk meningkatkan kemajuan suatu daerah yang pada akhirnya dapat mensejahterakan masyarakat.

Menurut United Nations Department of Economic and Social Affairs (UNDESA) inovasi sektor publik bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme dan visibilitas pelayanan publik. Konsep pelayanan publik yang memiliki tiga konsep dasar diantaranya transparansi dan akuntabilitas, perbaikan pelayanan publik, dan pengembangan aplikasi *e-government* (Aprilia Hapsari et al., 2021). Dalam rangka menerapkan *good governance* pemerintah memberikan layanan kepada masyarakat yang lebih transparan dan responsif melalui aduan masyarakat untuk memperbaiki tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien. Dari tahun 2017 hingga 2022, jumlah inovasi daerah yang dilaporkan oleh pemerintah daerah ke Kementerian Dalam Negeri meningkat secara signifikan, secara berurutan 578, 3.718, 8.016, 17.779, 25.124, dan 26.900 inovasi. Pada Tahun 2023 dilaporkan inovasi daerah mencapai 28.539 termasuk inovasi yang diciptakan berkaitan dengan penanganan pandemi Covid-19. Pemerintah

daerah yang berhasil menerapkan inovasi diberi penghargaan dan insentif untuk mendorong keberlanjutan inovasi.

Tabel 1. 1 IGA Inovasi Litbang Kemendagri

Tahun	Kabupaten Terinovatif (Indonesia Government Awards)
2019	Kabupaten Banyuwangi
2020	Kabupaten Situbondo
2021	Kabupaten Banyuwangi
2022	Kabupaten Banyuwangi
2023	Kabupaten Wonogiri

Sumber: Litbang Kemendagri

Klasifikasi yang mencakup indeks inovasi daerah ditentukan oleh bidang penelitian dan pembangunan Kemendagri menggunakan parameter inovasi yang dinilai berdasarkan kematangan inovasi, nilai indeks inovasi masing-masing daerah dan ranking nasional dengan hasil penilaian bersifat absolut. Berdasarkan data yang diperoleh dari Litbang Kemendagri Kabupaten Banyuwangi peringkat pertama dalam meraih IGA dengan perolehan skor 84,19. Lebih dari 350 inovasi dilakukan oleh semua OPD di Banyuwangi pada semua sektor seperti pendidikan, kesehatan, sosial, lingkungan, pelayanan publik, dan tata kelola pemerintah (PPID Banyuwangi, 2021). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana yang tertuang dalam pasal 388 ayat (9) dan ayat (11) menyatakan bahwa “pemerintah pusat memberikan penilaian terhadap inovasi yang dilaksanakan oleh

pemerintah daerah” dan “pemerintah pusat memberikan penghargaan dan/atau insentif kepada pemerintah daerah yang berhasil melaksanakan inovasi”.

Tabel 1. 2 TOP 10 Inovasi Pelayanan Publik 2023

No	Instansi	UPP	Judul Proposal Inovasi
1.	Pemerintah Provinsi Jawa Tengah	Rumah Sakit Umum Daerah dr. Adhyatma, MPH	“SI AGUS” INOVASI2. Alat Gendong infUS
2.	Pemerintah Provinsi Jawa Tengah	Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Cipta Karya Provinsi Jawa Tengah	RAMPUNG BAYAR
3.	Pemerintah Provinsi Jawa Tengah	Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi	Sistem Donor Darah RSUD Dr. Moewardi (Si NoRah Moewardi)
4.	Pemerintah Provinsi Jawa Tengah	Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Margono Soekarjo	NOPIA RASA GULALI JAWA
5.	Pemerintah Provinsi Jawa Tengah	Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Margono Soekarjo	DIA PERAWAT CANTIK (Dokumentasi Asuhan kePERAWATAN CatatAN elekTronIK) Tingkatkan Efisiensi, Akurasi, dan Akuntabilitas Pelayanan
6.	Kabupaten Sragen	Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soeratno Gemolong	AISHA (Artificial Intellegent Suport For Hospital Acceleration)
7.	Kabupaten Kudus	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	SIMPAN BUDI (Sistem Perpanjangan Buku Mandiri)
8.	Kabupaten Grobogan	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	BBECAK PINTAR (Begitu Dicitak TP KIA diantar)
9.	Kabupaten Banyumas	Rumah Sakit Umum Daerah Ajibarang	SINAPS (Sistem Terintegrasi dan Akurat Pasien RS)
10	Kota Surakarta	Dinas Sosial	PENGELOLAAN DATA ELEKTRONIK KEMISKINAN PARTISIPATIF TERINTEGRASI MELALUI E-SIK

Sumber: KIPP Provinsi Jawa Tengah Tahun 2023

Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) sebagai salah satu langkah strategis untuk menjaring inovasi pelayanan yang dilahirkan oleh K/L/Pemerintah Daerah. Peringkat inovasi yang dirasik Pemerintah Kabupaten Banyumas menunjukkan bahwa inovasi yang diselenggarakan layak mendapat penghargaan dan tingkat adopsi yang cukup tinggi. Namun, berdasarkan tabel di atas inovasi yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kabupaten Banyumas sebagai OPD penyelenggara pelayanan terpadu satu pintu dengan berbagai terobosan inovatif dalam perizinan dan layanan terpadu belum memperoleh penghargaan atau pengakuan dari pihak lain. Hal ini menjadi catatan penting bagi DPMPTSP untuk terus melakukan peningkatan kualitas inovasi layanan digital. Salah satu inovasi yang diluncurkan DPMPTSP adalah SIPANJIMAS yang hingga saat ini belum mendapatkan penghargaan atau predikat dari pihak lain.

Pemerintah Kabupaten Banyumas melalui PERBUP No.54 Tahun 2020 tentang Sistem Penyelenggaraan Pemerintah Melalui Teknologi Elektronik dalam pasal 30 tertera bahwa layanan sistem pemerintah berbasis elektronik mencakup pelayanan administrasi pemerintahan serta pelayanan publik yang diselenggarakan secara elektronik. Masalah perizinan menjadi salah satu aspek pelayanan publik yang harus diperhatikan pelayanannya serta dapat memiliki kendala yang cukup banyak (Widanti, 2022). Pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Banyumas awal mulanya dilakukan secara tatap muka, seiring dengan perkembangan *e-government* dan Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas No 4 Tahun 2024 Tentang Riset dan Inovasi Daerah pelayanan

digital yang disediakan oleh OPD di bawah tanggung jawab Pemerintah Kabupaten Banyumas mengalami perubahan yang signifikan.

Pemerintah Kabupaten Banyumas melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu, menerapkan sistem *e-government* untuk meningkatkan layanan publik. Menurut Hasim (2023) tujuan dari penerapan *e-government* adalah untuk meningkatkan kemampuan lembaga pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan di Mal Pelayanan Publik, telah diterbitkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas Nomor 503/061.2/Tahun 2020 tentang Program Inovasi “Sistem Informasi Perizinan Banyumas (SIPANJIMAS)”. SIPANJIMAS dapat diakses melalui laman <https://perizinan.banyumaskab.go.id/> dengan jumlah 62 jenis layanan perizinan dari 13 berbagai sektor layanan. Program Inovasi “Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Banyumas (SIPANJIMAS)” adalah program yang diterapkan dalam pelayanan perizinan di lingkungan DPMPTSP Kabupaten Banyumas. Tujuan adanya inovasi SIPANJIMAS untuk mewujudkan pelayanan perizinan yang berkualitas, semakin cepat, tepat, murah, sederhana, transparan, prosedur yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. Pemerintah Kabupaten Banyumas memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien dan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Dengan demikian melalui inovasi SIPANJIMAS dimaksudkan untuk memudahkan pemohon dalam melakukan berbagai perizinan secara *online*.

SIPANJIMAS hadir sebagai inovasi baru layanan administrasi, pada Tahun 2018 telah dilakukan uji coba dengan berbagai *stakeholders* terkait sebelum diberikan kepada penerima inovasi. Saat ini SIPANJIMAS masih dalam tahap pengembangan yang diikuti dengan penambahan 6 jenis layanan izin sektor kesehatan. Penciptaan SIPANJIMAS menggantikan sistem yang telah digunakan sebelumnya yaitu tatap muka. Sistem tatap muka dilakukan pertama kali oleh DMPTSP Kabupaten Banyumas dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan. Sistem tatap muka yang dilakukan sama seperti layanan pada umumnya, masyarakat (pemohon) datang ke kantor DPMPSTSP dengan membawa beberapa berkas persyaratan yang dibutuhkan untuk melakukan layanan perizinan dibantu dengan beberapa petugas.

Menurut Hasyim et al., (2024) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah terutama dalam sektor pelayanan administrasi perizinan, program inovasi hadir untuk membantu masyarakat menyelesaikan masalah terkait pelayanan perizinan dan meningkatkan pelayanan publik.

Gambar 1. 1 Tampilan Website SIPANJIMAS



Sumber: Website Sipanjimas

Website SIPANJIMAS terdiri dari beberapa menu yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat diantaranya terdapat buku panduan, dan video tutorial, lapak aduan, jumlah pengunjung, serta validasi file TTE. Jenis perizinan yang dapat dilakukan secara elektronik terbagi menjadi dua diantaranya NON OSS sektor pembangunan dan NON OSS sektor ekonomi dengan total 62 jenis perizinan yang dapat diakses melalui website SIPANJIMAS. Dalam mengatasi permasalahan yang dialami oleh masyarakat, SIPANJIMAS diharapkan mampu memberikan sistem perizinan yang efisien, sosialisasi terkait perizinan OSS dan non OSS yang diajukan melalui SIPANJIMAS, serta publikasi tata cara penggunaan SIPANJIMAS.

Layanan perizinan menghadapi berbagai masalah yang seringkali muncul, seperti layanan yang tidak memenuhi standar layanan terpadu, proses permintaan surat izin yang berbelit-belit, dan jumlah serta kualitas sumber daya manusia yang tidak memadai (Suhaeman et al., 2022). Menurut Hepy & Kusumaningsih (2024) berbagai

masalah yang seringkali terjadi dalam penerapan SIPANJIMAS diantaranya petugas kurang memahami peraturan dan perizinan yang berlaku, sistem aplikasi mengalami kesalahan yang mengakibatkan kendala dalam proses pelayanan, dan banyaknya masyarakat yang belum mengetahui SIPANJIMAS sehingga lebih memilih datang langsung ke kantor dan merasa lebih puas dengan layanan tatap muka. Masih adanya berbagai permasalahan yang terdapat pada SIPANJIMAS, maka pelayanan yang telah diberikan masih belum sesuai dengan yang diinginkan pengguna.

Tabel 1. 3 Rekapitulasi Jumlah Pengunjung

Tahun	Pengunjung Website SIPANJIMAS	Pengunjung Kantor DPMPTSP
2021	37.676 pengunjung	6.137 pengunjung
2022	68.648 pengunjung	13.498 pengunjung
2023	59.738 pengunjung	19.594 pengunjung

Sumber : Website SIPANJIMAS dan DPMPSTP Kab.Banyumas

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bukti bahwa jumlah pengunjung yang datang ke kantor untuk mengakses SIPANJIMAS yang dibantu oleh petugas dan data pengunjung yang mengakses secara digital. Tranformasi bentuk layanan mengharuskan masyarakat menggunakan SIPANJIMAS untuk mengakses layanan perizinan. Namun, jumlah pengunjung yang datang ke kantor tidak sedikit mengindikasikan keterbatasan informasi dan pemahaman pengguna dalam menggunakan SIPANJIMAS secara digital. Pada tahun 2022 terjadi kenaikan jumlah pengguna SIPANJIMAS karena adanya penambahan jenis layanan sektor kesehatan. Pemerintah Kabupaten Banyumas

terus berupaya untuk mengoptimalkan penggunaan SIPANJIMAS sehingga masyarakat dapat mengaksesnya secara mudah.

Tabel 1. 4 Realisasi Perizinan SIPANJIMAS

Bulan	TAHUN		
	2021	2022	2023
Januari	293	326	461
Februari	262	374	591
Maret	477	615	768
April	501	1169	462
Mei	309	505	655
Juni	325	840	540
Juli	271	1,080	355
Agustus	306	768	724
September	391	665	509
Oktober	392	511	683
November	490	606	656
Desember	523	670	633
TOTAL	4,540	8,129	7,037

Sumber: <http://dpmpstsp.banyumaskab.go.id/>

Realisasi perizinan melalui SIPANJIMAS berdasarkan tabel diatas berdasarkan perizinan NON-OSS yang terdiri dari jenis perizinan sektor kesehatan dan perizinan IMB, IPTPD, dan Penelitian dan Pengembangan. Hasil realisasi melalui SIPANJIMAS menunjukkan data yang fluktuatif, tahun 2021 sebanyak 4,540, tahun 2022 sebanyak 8,129, dan tahun 2023 sebanyak 7,037. Realisasi perizinan menjadi tolak ukur seberapa mudah SIPANJIMAS diadopsi sebagai layanan perizinan. Standar pelayanan berkaitan erat dengan pelaksanaan perizinan, digunakan untuk memastikan bahwa proses perizinan berjalan dengan efektif, efisien, dan transparan (Fajarwati Wijaya et al.,

2020). Berdasarkan Standar Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Banyumas yang menunjukkan capaian sasaran realisasi perizinan dan non perizinan sesuai dengan standar pelayanan dengan target 90. Hasil capaian yang diperoleh oleh DPMPTSP dalam penerbitan perizinan OSS dan non OSS pada tahun 2022 sebesar 85, hal tersebut menunjukkan target belum tercapai, karena beberapa komponen dalam realisasi perizinan khususnya kepuasan masyarakat mengalami penurunan dampak dari pemberlakuan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) yang masih dalam proses penyempurnaan, sehingga pelayanan menjadi terhambat. Waktu penyelesaian adalah standar pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyelenggara layanan.

Tabel 1. 5 Rekapitulasi Pengaduan SIPANJIMAS

Tahun	Jumlah Aduan
2018	12 aduan
2019	96 aduan
2020	247 aduan
2021	222 aduan
2022	230 aduan
2023	163 aduan

Sumber: Diolah oleh peneliti (2024)

Setiap inovasi yang dikembangkan pada dasarnya dirancang untuk mempermudah pengguna dalam mengakses dan memanfaatkannya (Suhaeman et al., 2022). Berdasarkan hasil survey pengaduan masyarakat pada rentang waktu tahun 2020 hingga 2022 menunjukkan jumlah aduan yang cukup tinggi pada layanan SIPANJIMAS dikarenakan pandemi covid adanya peralihan beberapa jenis layanan

menjadi *online*. Adanya peningkatan angka aduan masyarakat ini memberikan gambaran terkait kendala yang dialami masyarakat jika dibandingkan bentuk pelayanan sebelumnya yaitu secara tatap muka. Pengaduan masyarakat ini juga dilakukan secara langsung yaitu datang ke Kantor DPMPTSP Kabupaten Banyumas untuk menanyakan terkait kendala dan keluhan yang dialami masyarakat kepada petugas. Berdasarkan hasil laporan pengaduan masyarakat pada tahun 2022, jenis aduan yang paling sering muncul adalah terkait registrasi website perizinan.

Gambar 1. 2 Keluhan Pengguna SIPANJIMAS

BULAN MARET 2024			
Pertanyaan	website perizinan	Hallo, Admin Pengaduan mengenai pembuatan akun di website perizinan.banyumaskab.go.id Saya sudah mendaftar dan melakukan konfirmasi melalui SMS Namun tidak ada keterangan mengenai Password saya. Bagaimana saya mengetahui password akun saya? Sedangkan saat mendaftar di laman tidak ada form untuk mengisi password. 3273021103030006 A/N Akmal Fikri Muhammad Pasaribu	Baik sudah kami cek, silahkan langsung login di website perizinan.banyumaskab.go.id menggunakan User : NIK dan Password : Tanggal Lahir dengan format dd/mm/yyyy . Terimakasih 🙏

Sumber: Rekapitulasi Pengaduan DPMPSTPS Kabupaten Banyumas

Seiring dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Zainurrohmah et al., 2022) menurut admin informasi dan pelayanan, pengguna sering mengajukan keluhan tentang verifikasi *e-mail* untuk mendapatkan kata sandi pengguna baru SIPANJIMAS. Setelah dikonfirmasi oleh Dinkominfo Kabupaten Banyumas, terungkap bahwa terdapat kesalahan dalam sinkronisasi *e-mail* yang digunakan oleh pengguna untuk registrasi member akun. Masyarakat banyak mengeluhkan terkait

kesulitan registrasi website SIPANJIMAS untuk mendapatkan konfirmasi email. Hal ini disampaikan secara online melalui laporan aduan yang telah disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Banyumas kemudian pihak dinas menindaklanjuti keluhan masyarakat. Laporan pengaduan mengindikasikan masih adanya kendala yang dirasakan oleh masyarakat dalam penggunaan SIPANJIMAS. Dengan demikian, belum menunjukkan adanya keberjalanan SIPANJIMAS yang mudah dan efisien sebagai layanan perizinan secara *online*. Tantangan yang dihadapi menjadi semakin besar untuk memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berbagai kendala-kendala yang dihadapi oleh masyarakat dalam penggunaan SIPANJIMAS menunjukkan adanya keterbaharuan layanan yang belum efektif dan efisien. Berbagai ulasan dan pengaduan masyarakat dalam menggunakan inovasi SIPANJIMAS sangat jelas mengindikasikan bahwa adanya kerumitan yang cukup berarti yang dihadapi oleh masyarakat. Hal ini menjadi sebuah tanda tanya besar bagi peneliti karena sasaran dari inovasi adalah masyarakat untuk meningkatkan kualitas layanan di DPMPTSP Kabupaten Banyumas. Berdasarkan uraian serta data yang menunjukkan kendala SIPANJIMAS seperti adanya permohonan perizinan dikembalikan, website *error*, kurangnya informasi mengenai alur perizinan dan persyaratan, kendala *log in* akun SIPANJIMAS. Hal tersebut belum bisa menjadi penanda bahwa SIPANJIMAS sudah berjalan dengan baik sebagai inovasi layanan.

Berbagai kondisi lantas membuat pentingnya kajian bagaimana inovasi SIPANJIMAS dapat berjalan di DPMPTSP Kabupaten Banyumas, melihat kendala-

kendala yang dialami baik oleh masyarakat maupun pegawai dalam menggunakan SIPANJIMAS menjadi sebuah tantangan dalam proses pelayanan. Inovasi layanan SIPANJIMAS sebagai pembaruan sistem tatap muka menghadapi berbagai hambatan. Inovasi dalam disiplin ilmu Administrasi Publik bertujuan untuk menyelesaikan berbagai permasalahan yang timbul dalam setiap pelaksanaan tata kelola pemerintahan (Nurchayanto et al., 2023). Pada pelaksanaannya inovasi SIPANJIMAS yang telah berjalan hampir 4 tahun, masih terdapat beberapa permasalahan salah satu yang menjadi bahan pertimbangan yaitu belum terpenuhinya hasil realisasi yang berpengaruh terhadap standar pelayanan SIPANJIMAS.

Berdasarkan hasil tinjauan inovasi layanan perizinan pada SIPANJIMAS peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai analisis inovasi SIPANJIMAS. Alasan penelitian bahwa dengan meneliti atribut inovasi peneliti dapat menemukan indikasi penyebab inovasi SIPANJIMAS di DPMPTSP masih mengalami berbagai permasalahan di lapangan. SIPANJIMAS sebagai pembaruan yang sebelumnya masih menggunakan metode secara tatap muka atau manual, dalam penggunaannya terdapat temuan bahwa hasil inovasi yang dilakukan belum berjalan dengan baik. Perlu dilakukan penelitian bahwa **mengapa SIPANJIMAS masih dijumpai berbagai permasalahan.** Penelitian ini berfokus pada atribut inovasi layanan perizinan serta faktor pendorong dan penghambat inovasi.

1.2 Identifikasi Masalah

Merujuk pada latar belakang yang terjadi dalam penerapan Inovasi SIPANJIMAS, maka perumusan masalah yang menjadi dasar penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Belum optimalnya penggunaan SIPANJIMAS dalam menunjang pelayanan perizinan.
2. Minimnya sosialisasi SOP pelayanan perizinan terkait waktu dan pencabutan izin yang lama.
3. Realisasi inovasi pelayanan SIPANJIMAS dari tahun 2021-2023 belum mampu mencapai target realisasi yang telah ditetapkan dalam Standar Pelayanan DPMPTSP.
4. Peningkatan jumlah aduan masyarakat terhadap SIPANJIMAS pada tahun 2020 dan 2022.
5. SIPANJIMAS termasuk kategori tingkat kerumitan yang tinggi terkait kendala teknis yang dialami oleh pegawai dan masyarakat.

1.3 Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana analisis atribut inovasi SIPANJIMAS di DPMPTSP Kabupaten Banyumas?

2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat inovasi SIPANJIMAS di DPMPTSP Kabupaten Banyumas?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah Disusun, penelitian ini bertujuan untuk mencapai beberapa tujuan, diantaranya:

1. Menganalisis atribut inovasi SIPANJIMAS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas.
2. Menganalisis faktor pendorong dan penghambat penerapan inovasi SIPANJIMAS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat baik dalam aspek teoritis maupun praktis yang diuraikan sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan analisis secara mendalam terkait penerapan inovasi dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk peningkatan kualitas pelayanan khususnya perizinan. Penelitian ini mengidentifikasi atribut inovasi SIPANJIMAS yang dilakukan oleh pemerintah khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas

1.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi secara ilmiah pada kajian mengenai inovasi pelayanan dalam pengembangan layanan perizinan pada inovasi SIPANJIMAS. Analisis atribut inovasi melihat bagaimana proses inovasi dapat memberikan kemudahan bagi penggunanya khususnya pengguna layanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas.

1.6 Kerangka Teori

1.6.1 State Of The Art

Tabel 1. 6 State Of Art

No	Peneliti/Tahun/Jurnal/Judul	Tujuan Penulisan	Landasan Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Ainun Nimatu Rohmah, Khansa Yumna Abiyyu, Cindy Elisa, Nurasimah, dkk/2022/Jurnal Komunikasi Pembangunan/A dopsi Inovasi Layanan Online di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.	Dengan menggunakan teori difusi inovasi, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Disdukcapil Kota Samarinda mengadopsi pelayanan online melalui <i>whatsapp</i>	Penelitian ini menggunakan teori difusi inovasi. teori ini menjadi kerangka konsep yang sering digunakan untuk melihat adopsi inovasi, selain itu dapat digunakan untuk menerapkan <i>e-government</i>	Penelitian ini adalah jenis kualitatif dengan sumber data utama yaitu kata-kata dan tindakan. Peneliti menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> untuk memilih informan. Peneliti menggunakan teknik pengambilan data di lapangan dengan observasi, wawancara mendalam, arsip, dan dokumen lainnya.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa difusi inovasi memerlukan tahap transisi yang direncanakan dengan teliti disertai dengan sosialisasi untuk meyakinkan masyarakat dan meningkatkan pemahaman masyarakat. Dengan demikian, proses difusi inovasi tidak dapat dilakukan dengan melakukan perubahan yang signifikan atau mengikuti keadaan saat ini.	Teori yang digunakan dan lokus penelitian. Kontribusi terhadap penelitian ini adalah metode penelitian yaitu menggunakan metode kualitatif.
2.	Cathas Teguh Prakoso/2020/Jurnal Paradigma/Inovasi Layanan Publik Di Dinas	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat perubahan dalam	Teori yang digunakan untuk memeriksa inovasi layanan	Dengan menggunakan model penelitian kualitatif, data	Meskipun penelitian belum mencakup semua indikator inovasi layanan, terutama yang berkaitan	Perbedaan lokus penelitian. Kontribusi terhadap penelitian ini

No	Peneliti/Tahun/ Jurnal/Judul	Tujuan Penulisan	Landasan Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
	Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Dalam Perspektif Digital <i>Government</i> .	layanan kependudukan dan pencatatan sipil yang dilakukan Disdukcapil Kutai Kartanegara selama pandemi Covid-19 dengan menggunakan sistem pelayanan mandiri pada Tahun 2020	kependudukan, yaitu teori atribut inovasi Rogers (dalam Tanye, 2016: 8) mencakup hal-hal seperti keuntungan relatif, kesesuaian dengan nilai, kerumitan, kemudahan dicoba, kemudahan diamati. Selanjutnya pada tahapan transformasi termasuk manajemen perubahan dan perubahan organisasi, proyek, program, manajemen portofolio, pengembangan sesuai dengan tahapan model pertumbuhan, dan perutakaran dan kerja	dikumpulkan melalui observasi, wawancara, penelitian literature, dan dokumentasi serta analisis data kualitatif.	dengan perekaman data secara langsung, hasil penelitian menunjukkan hamper memenuhi semua indikator inovasi layanan yang baik. Selanjutnya, dari sudut pandang digital pemerintah, terutama pada tahap kedua, teknologi telah digunakan untuk meningkatkan proses internal, struktur, dan kinerja organisasi.	adalah kesamaan teori yang digunakan yaitu teori atribut inovasi Rogers.

No	Peneliti/Tahun/ Jurnal/Judul	Tujuan Penulisan	Landasan Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
			sama informasi.			
3.	Vandora, Amelia Anggraeni Putri/2024/Eprints Undip/Penerapan Website SIPANJIMAS Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas.	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tahapan <i>e-government</i> yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Banyumas untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Banyumas dengan menerapkan <i>website</i> Sipanjimas.	Teori yang digunakan yaitu tahapan-tahapan penerapan <i>e-government</i> diantaranya tahap <i>publish</i> , <i>interact</i> , <i>transact</i> .	Sumber data primer dan sekunder digunakan untuk mengumpulkan data melalui pendekatan kualitatif.	Studi menunjukkan bahwa DPMPTSP Kabupaten Banyumas telah menerapkan <i>e-government</i> melalui beberapa tahapan: publikasi, interaksi, dan transaksi. Pada tahap pertama publikasi website sipanjimas memberikan informasi terkait manual book, video tutorial, jenis perizinan. Tahap kedua adanya interaksi antara dinas terkait dengan masyarakat melalui fitur pengaduan. Selanjutnya pada tahap transaksi, tidak adanya tahap ini dalam website sipanjimas karena seluruh layanan dilakukan 3 bulan sebelum transaksi dilakukan. Namun, terdapat kendala dalam keberjalanan	Teori yang digunakan. Kontribusi penelitian adalah lokus dan fokus penelitian yang berada di DPMPTSP Kabupaten Banyumas.

No	Peneliti/Tahun/ Jurnal/Judul	Tujuan Penulisan	Landasan Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
					website Sipanjimas.	
4.	Sofie Putri Fajrianti/2021/Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Aplikasi Simponie sebagai Inovasi Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Kota Tangerang Selatan.	Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kemudahan pelayanan perizinan berbasis aplikasi Simponie di DPMPTSP Kota Tangerang Selatan, mengatasi masalah yang terkait dengan pelayanan perizinan, dan meningkatkan transparansi informasi.	Dalam penelitian ini, teori inovasi pelayanan digunakan yang terdiri dari empat indikator: <i>relative advantage</i> , <i>compatibility</i> , <i>triability</i> , <i>observability</i> .	Metode deskriptif kualitatif digunakan untuk pengumpulan data primer dan sekunder.	Hasil penelitian inovasi Simponie cukup sesuai dengan atribut inovasi <i>relative advantage</i> . Namun, ada beberapa hambatan, seperti masih kurangnya server yang cukup untuk mendukung aplikasi Simponie dan masih dijumpai kerumitan dalam proses dan elemen media. Dilihat dari aspek SDM yang masih belum memadai untuk menjalankan sistem, sehingga belum mengacu pada atribut inovasi <i>complexity</i> .	Perbedaan lokus penelitian. Kontribusi penelitian terhadap penelitian ini adalah teori serta metode yang digunakan.
5.	Yola Amanda Putri, Roni Ekha Putera, Wewen Kusumi Rahayu/2022/ <i>Journal of Social and Policy Issues</i> /Inovasi Pelayanan Informasi Melalui Aplikasi	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kemajuan dalam layanan informasi yang dihasilkan oleh Aplikasi	Penelitian ini disesuaikan dengan Teori Atribut Inovasi dari Rogers yang terdiri dari keuntungan relatif, kerumitan, kesesuaian,	Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif yang berarti bahwa tujuan penelitian adalah untuk mempelajari fenomena	Seluruh Kantor Pertanahan, terutama Kota Administrasi Jakarta Utara, menggunakan inovasi Aplikasi Sentul. Menurut hasil dan analisis penelitian, inovasi ini telah memenuhi	Perbedaan dengan penelitian ini adalah pada lokus penelitian. Kontribusi penelitian ini berupa persamaan teori atribut

No	Peneliti/Tahun/ Jurnal/Judul	Tujuan Penulisan	Landasan Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
	Sentuh Tanahku pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara.	Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara	kemudahan dicoba, dan kemungkinan diamati.	melalui kata- kata tentang peristiwa yang dialami subjek. Metode pengumpulan data termasuk dokumentasi dan wawancara dengan teknik <i>purposive sampling</i> .	semua kriteria inovasi yang menunjukkan bahwa inovasi berjalan dengan baik. Namun, beberapa perbaikan masih perlu diperlukan, seperti fitur loketku dan bidang yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.	dan metode yaitu menggunakan metode kualitatif.
6.	Aida Nur Amalia, Achluddin Ibnu Rochim, Dida Rahmadanik/Jur nal Mahasiswa Wacana Publik/Inovasi “Pak Mawardi” Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto.	Tujuan dari penelitian ini menganalisis serta mendeskripsi kan pelaksanaan inovasi Pak Mawardi dalam meningkatkan n kualitas pelayanan akta kematian.	Atribut inovasi Everett M. Rogers digunakan sebagai teri pada penelitian ini, dengan lima indikator didalamnya yaitu <i>relative advantage, compatibility, complexity, triability, observability</i> .	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang melibatkan partisipasi langsung dalam pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi	Hasil penelitian yang terdeskripsikan pada indikator atribut inovasi yang pertama keuntungan relatif Pak Mawardi memberikan keuntungan ekonomi (uang), tenaga, dan waktu, indikator kesesuaian menunjukkan adanya kesesuaian dengan database kependudukan yang terus terupdate, selanjutnya inovasi Pak Mawardi tidak menunjukkan kerumitan yang signifikan	Perbedaan terletak pada lokus dan fokus penelitian yang tidak menganalisis faktor pendorong dan penghambat penerapan inovasi. Kontribusi penelitian ini adalah teori atribut inovasi dan metode yang sama yaitu metode kualitatif dan teknik pengumpulan data dengan

No	Peneliti/Tahun/ Jurnal/Judul	Tujuan Penulisan	Landasan Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
					terutama pada pengguna yang sudah lanjut usia. Indikator kemungkinan dicoba ditunjukkan dengan adanya kunjungan kerja dari instansi lain dan sosialisasi kepada masyarakat, dan yang terakhir mudah diamati dari segi alur pelaksanaan inovasi serta dampak positif.	observasi partisipatoris.
7.	Indra Suherman, Haerana, Riskasari/2022/Jurnal Administrasi Publik/Inovasi Pelayanan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai.	Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan layanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Sinjai.	Menurut Rogers dalam (Agustina&Saddad, 2017) teori inovasi yang digunakan yaitu <i>relative advantage</i> , <i>compatibility</i> , <i>complexity</i> , <i>trialability</i> , <i>observability</i> .	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. untuk memastikan validitas data peneliti mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Miles	Temuan dan analisis peneliti di lapangan menunjukkan inovasi pelayanan berbasis online belum efektif dikarenakan sebagian masyarakat belum melek digital sehingga belum dapat menggunakan website pelayanan publik serta jaringan internet yang belum memadai.	Lokus penelitian. Kontribusi penelitian ini adalah teori yang digunakan yaitu teori atribut inovasi Rogers dan fokus penelitian yaitu mendorong peningkatan kualitas layanan melalui inovasi.

No	Peneliti/Tahun/ Jurnal/Judul	Tujuan Penulisan	Landasan Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
				dan Huberman.		
8.	Wahyu Hidayat/2021/Ju rnal Studia Administrasi/An alisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live di Kota Tangerang.	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi Tangerang Live dijalankan, serta faktor pendukung dan penghambatn ya.	Dalam penelitian, teori Roger digunakan yang memiliki lima ciri inovasi diantaranya keuntungan relatif, kesesuaian dengan nilai, kerumitan, kemudahan dicoba, dan kemudahan diamati.	Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi.	Berdasarkan analisis menggunakan teori atribut inovasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan publik Aplikasi Tangerang Live telah berjalan dengan baik, dan berkualitas karena mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan mendapatkan tanggapan positif dari masyarakat. Namun, atribut <i>observability</i> masih belum optimal. Karena masyarakat banyak yang belum mengetahui inovasi tersebut.	Perbedaan terletak pada lokus penelitian. Kontribusi penelitian ini adalah teori atribut inovasi dan fokus penelitian yaitu menganalisis pelaksanaan inovasi dan faktor pendukung serta penghambat.
9.	Rindiani Handratna, Agus Hendrayady, jamhur Poti/2022/Jurnal Ilmu Adminsitasi Negara/Inovasi Pelayanan Publik Berbasis	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan jawaban atas program inovasi pelayanan publik Kantor Pengadilan	Teori atribut inovasi, yang diusulkan oleh Rogers (1983), menggunakan lima karakteristik inovasi: <i>relative</i>	Analisis kualitatif menggunakan deskripsi dan pengumpulan data dilakukan melalui wawancara	Kantor Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun telah menerapkan inovasi pelayanan publik berbasis e- government. Keuntungan relatif, kesesuaian, dan kemampuan	Lokus penelitian. Kontribusi penelitian ini adalah teori yang digunakan serta fokus penelitian untuk

No	Peneliti/Tahun/ Jurnal/Judul	Tujuan Penulisan	Landasan Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
	<i>E-Government</i> Pada Kantor Pebgadilan Agama Tanjung Balai Karimun.	Agama Tanjung Balai Karimun yang berbasis <i>e- government</i> .	<i>advantage, compatibility, complexity, triability, dan observability.</i>	dan dokumentasi.	diamati adalah tiga atribut yang sudah optimal. Dua atribut yang belum optimal adalah kerumitan dan kemampuan diuji coba.	menjawab program inovasi pelayanan apakah sudah berjalan secara efektif dan efisien, serta metode yang digunakan.
10.	Muhammad Mughni Labib/2022/Jurn al Administrasi Publik/Inovasi Layanan Publik Melalui Program CETTAR Berbasis Digital Dalam Mewujudkan Tatanan Pemerintahan Jawa Timur yang Baik.	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana inovasi program CETTAR berbasis digital dan tantangan yang saat ini terhadap pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang amanah.	Penelitian ini menggunakan teori atribut inovasi Rogers untuk menentukan tingkat keberhasilan inovasi CETTAR. Teori ini mencakup lima karakteristik utama inovasi: keunggulan relatif, kesesuaian, kompleksitas, kemungkinan untuk diuji coba, dan kemudahan pengamatan.	Analisis kualitatif dilakukan dengan metode deskriptif, sementara proses pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan metode studi pustaka, dengan teknik pengumpulan data yang mencakup dokumentasi serta penelusuran	Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi layanan belum sepenuhnya memenuhi atribut inovasi, yang menyebabkan inovasi pelayanan publik melalui program CETTAR berbasis digital yang diterapkan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur belum berjalan secara efektif dan optimal. Salah satu fitur yang menghalangi adalah tingkat kompleksitas, inovasi CETTAR masih dianggap rumit, sehingga pengguna masih perlu melakukan	Lokus penelitian. Kontribusi penelitian ini adalah penggunaan teori atribut inovasi dan fokus penelitian serta hasil penelitian yang menunjukkan hasil negative menjadi argument peneliti pada penulisan di latar belakang.

No	Peneliti/Tahun/ Jurnal/Judul	Tujuan Penulisan	Landasan Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
				informasi secara daring.	proses administrasi secara manual.	
11.	Rivi Frei Landau, Yulia Muchnik- Rozanov, Orit Avidov- Ungar/2022/The Journal of Education and Information Technologies (EAIT)/Using Rogers' Diffusion of Innovation Theory to Conceptualize The Mobile- Learning Adoption Process in Teacher Education in The Covid-19.	Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan wawasan atau pengetahuan tentang proses adopsi Moblie Learning dengan menggunaka n sudut pandang Teori Difusi Inovasi Rogers.	Berdasarkan Teori Difusi Inovasi yang dikemukakan oleh Rogers, proses pengambilan keputusan dalam mengadopsi suatu inovasi terdiri dari lima tahapan. Tahapan tersebut meliputi tahap munculnya pengetahuan (knowledge), tahap persuasi, tahap pengambilan keputusan, tahap implementasi, serta tahap konfirmasi.	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, khususnya dengan desain studi kasus eksploratif. Ini membantu peneliti mempelajari fenomena dengan berbagai sumber data.	Penelitian ini menjelaskan tentang aspek- aspek teori difusi inovasi yang dipakai untuk menganalisis impelementasi pembelajaran jarak jauh selama pandemi Covid-19. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mobile Learning mengadopsi aspek- aspek Teori Difusi Inovasi dan memberikan kemudahan untuk pengguna khususnya pada era Covid-19.	Lokus penelitian. Kontribusi penelitian ini adalah persamaan fokus penelitian yaitu membahas tentang <i>grand theory</i> difusi inovasi.
12.	Eva, Sorensen and Jacob Torfing/Publik Administration/ Public Sector Innovation: A	Melihat literatur yang ditulis tentang inovasi di sektor publik	Teori yang digunakan yaitu cakupan e-government menurut Heeks dalam	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik	Berdasarkan hasil penelitian bahwa pemanfaatan e- government berbasis website menekankan pada	Fokus penelitian, teori penelitian, dan lokus penelitian.

No	Peneliti/Tahun/Jurnal/Judul	Tujuan Penulisan	Landasan Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
	Review of The Literature	untuk membahas definisi, faktor pendorong, dan masalah yang dihadapi saat menerapkan inovasi di layanan publik.	Risnandar (2002) yaitu <i>e-administratio n, e-citizen&e-services, e-society</i> .	pengumpulan data yang dilakukan melalui studi dokumentasi serta studi pustaka.	integrasi antara G2G, G2B, G2C. Cakupan e-government diterapkan dengan adanya penggunaan aplikasi sehingga lebih efektif dan efisien.	Kontribusi penelitian ini adalah fokus pemanfaatan <i>e-government</i> untuk peningkatan layanan publik.
13.	Farideh Carolin Afraz, Aryn Vogel, Carsten Dreher, Anne Berghofer/2021/ International Journal of Integrated Care/Promoting Integrated Care Through a Global Treatment Budget	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor penghambat dan analisis aktor dalam difusi inovasi	Teori yang digunakan adalah paradigma proses adopsi yang dikemukakan oleh Rogers meliputi karakteristik aktor, persepsi situasional, dan karakteristik inovasi yang terdiri dari 5 atribut.	Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif yang mengumpulkan data melalui wawancara.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa GTB sebagai salah satu <i>case study</i> yang memberikan gambaran terkait pentingnya karakteristik inovasi yang perlu ditingkatkan dalam sebuah organisasi atau kelompok. Hal ini akan memberikan manfaat relative dari inovasi tersebut dan proses penerapannya.	Perbedaan lokus penelitian. Kontribusi penelitian ini adalah teori difusi dan atribut inovasi.
14.	Omoregbe Omorodion, Osifo, Samuel Jesuorobo/2022 0/Open University of Sri Lanka Journal/Employ ee Perception of	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi <i>e-procurment</i> dan tingkat adopsi di rumah sakit	Landasan teori menggunakan pendekatan difusi inovasi Rogers pada atribut inovasi yang terdiri dari	Penelitian menggunakan teknik convenience sampling dengan mengambil 45 sample dari staf	Hasil penelitian ini untuk mengevaluasi tingkat organisasi mengadopsi inovasi baru menggunakan teori atribut inovasi. Temuan	Lokus penelitian. Kontribusi penelitian ini adalah fenomena yang ditemukan pada sebuah

No	Peneliti/Tahun/ Jurnal/Judul	Tujuan Penulisan	Landasan Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
	the Electronic Procurement System (EPS) and Rate Adopstion of EPS by the Federal Public Hospitals in Edo State of Nigeria Based on the Diffusion of Innovations Theory.	umum Federal Negara bagian Edo, Nigeria.	keuntungan relatif, kesesuaian dengan nilai, kerumitan, kemudahan dicoba, dan kemudahan diamati.	manajemen rumah sakit.	menunjukkan bahwa tantangan terbesar yang dihadapi rumah sakit dalam mengadopsi EPS adalah kurangnya infrastruktur sistem <i>e-procurement</i> karena anggaran yang tidak memadai. Temuan lain menunjukkan bahwa inefisiensi waktu dalam sistem karena harus mengetik ulang.	inovasi untuk memperkuat argument penelitian.
15.	Veronica Gabriella, Lisa Esti Puji Hartanti/2020/Jurnal InterAct/Analysis of Strategy and Implementation Diffusion of Innovation of Qlue Application Technology in Jakarta Smart City.	Studi ini bertujuan untuk mempelajari strategi difusi inovasi PT.Qlue Performa Indonesia untuk mendukung program Smart City Jakarta.	Difusi Inovasi adalah teori yang digunakan, yang mencakup inovasi, jalur komunikasi, waktu, dan sistem sosial. .	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengambilan data wawancara, observasi, dan studi pustaka.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi difusi inovasi Qlue dan implementasinya perlu diperkuat, terutama pada tahap penyebaran pengetahuan dan persuasi. Peningkatan pada tahap ini akan memungkinkan penduduk DKI Jakarta lebih memahami dan merasakan manfaat penggunaan Qlue.	Lokus dan teori. Kontribusi penelitian ini adalah fokus implementasi Qlue masih belum optimal dalam penerapannya. Perlunya peningkatan sosialisasi dan persuasi kepada masyarakat.

Penelitian yang dilakukan bukan merupakan penelitian pertama, namun berdasarkan penelitian terdahulu memiliki kesamaan fokus dan teori dengan peneliti lain yaitu menganalisis kualitas inovasi menggunakan atribut-atribut inovasi untuk mendapatkan hasil penelitian dapat diterima oleh masyarakat dan memberikan manfaat yang signifikan dalam pemberian layanan. Penelitian ini mengacu pada unsur kebaruan atau kontribusi yang membedakan dengan penelitian sebelumnya. Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu yang telah dijabarkan pada tabel *state of art*, tidak ditemukan kesamaan objek penelitian, dan pemanfaatan TIK dengan penciptaan aplikasi untuk menunjang pelayanan perizinan. Analisis faktor pendorong dan faktor penghambat menjadi salah satu unsur kebaruan yang dilakukan untuk memaksimalkan pendorong dan meminimalisir penghambat sehingga penerapan SIPANJIMAS dapat efektif dan efisien.

1.6.2 Administrasi Publik

Menurut McCurdy et al., (1984), administrasi publik dianggap sebagai proses politik, atau cara pemerintahan negara beroperasi. Dengan kata lain, administrasi publik adalah masalah manajemen dan politik. dianggap sebagai suatu proses politik, yaitu bagaimana pemerintahan negara dan fungsinya. Istilah ini mengacu pada peristiwa di mana pemerintah bertindak sebagai regulator yang memiliki otoritas, dan masyarakat bertindak sebagai pihak pasif yang hanya menerima aturan pemerintah. Pergeseran paradigma telah terjadi menunjukkan bahwa pemerintah sekarang

berpartisipasi dalam penyediaan layanan publik, yang menunjukkan bahwa pemerintah tanggap dan aktif terhadap kebutuhan masyarakat.

1.6.3 Paradigma Administrasi Publik

Administrasi publik menurut Mccurdy et al., (1984) dianggap sebagai suatu proses politik, yaitu bagaimana pemerintahan negara dan fungsinya. Dengan kata lain, administrasi publik adalah masalah manajemen dan politik. Selain itu, istilah ini mengacu pada cara pemerintah bertindak sebagai regulator atau agen tunggal yang memiliki otoritas. Masyarakat sebagai pihak pasif hanya menerima apa yang diatur oleh pemerintah. Namun, ada pergeseran paradigma yang menunjukkan konteks yang lebih maju di mana pemerintah berperan dalam pemberian pelayanan publik, sehingga dianggap bahwa pemerintah aktif dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat dan lebih tahu bagaimana memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat (Hasim, 2023).

Menurut Nikolas Hendery (dalam Firdausijah & Hendrayady, 2022) mengemukakan terdapat lima paradigma administrasi publik, yaitu:

1. Dikotomi Politik-Administrasi (1900-1926)

Pemerintah terdiri dari dua fungsi utama yaitu politik dan administrasi. Permasalahannya adalah letak administrasi, yang membedakan politik dari administrasi. Namun demikian, administrasi seharusnya berada dalam birokrasi pemerintahan.

2. Prinsip-prinsip Administrasi (1927-1937)

Konsep POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, and Budgeting*) memperkenalkan prinsip administrasi sebagai dasar administrasi publik. Namun, tidak menjelaskan secara khusus tentang lingkup administrasi publik, karena mereka percaya bahwa prinsip-prinsip ini dapat diterapkan di berbagai jenis organisasi, termasuk pemerintahan.

3. Administrasi Publik sebagai Ilmu Politik (1950-1970)

Dalam situasi ini, administrasi negara tidak bebas dari nilai atau dapat diterapkan di mana pun, tetapi selalu dipengaruhi oleh nilai tertentu. Di sinilah terjadi perbedaan pendapat: seseorang percaya pada pemerintahan tanpa nilai dan orang lain percaya pada *value-leden politics*.

4. Administrasi Publik sebagai Manajemen (1956-1970)

Administrasi publik sekarang dianggap sebagai bidang manajemen. Setelah banyak konsep manajemen ditransfer dari sektor swasta ke sektor publik, pendekatan efisiensi dan efektivitas menjadi perhatian utama.

5. Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi Publik (1970-sekarang)

Paradigma ini memiliki lokus dan fokus yang jelas. Lokusnya adalah masalah-masalah dan kepentingan publik, dan fokusnya adalah teori organisasi, manajemen, dan kebijakan publik.

6. *Governance* (1990-sekarang)

Paradigma dalam administrasi publik yang menekankan pentingnya kerja sama antara sektor swasta, masyarakat, dan pemerintah dalam proses

pelaksanaan kebijakan dan pengambilan keputusan. *Governance* mencakup cara pemerintah mengelola negara dan cara orang lain mengatur dan mengelola sumber daya untuk kepentingan bersama.

Paradigma yang sesuai dengan penelitian ini yaitu *governance*. Paradigma tersebut sebagai pendekatan dalam mengelola pemerintahan atau sector publik yang berfokus pada kolaborasi, transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi. Penerapan SIPANJIMAS menjadi salah satu contoh bentuk paradigma *governance* karena melibatkan partisipasi dari berbagai *stakeholder* yang memiliki tujuan untuk mencapai efektivitas, efisiensi, dan transparansi dalam pelayanan perizinan.

1.6. 4 Manajemen Publik

Masyarakat dilihat atau diperlakukan sebagai konsumen yang memiliki akal, pikiran, keinginan, dan pilihan rasional, menurut perspektif utama dari pandangan manajemen publik baru. Manajemen adalah penelitian multidisipliner tentang aspek umum organisasi (Apriani & Nurcahyo, 2021). Ini mencakup gabungan fungsi manajemen, seperti perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian. Di sisi lain, bidang studi yang termasuk dalam manajemen adalah keuangan, fisik, informasi, SDM, dan politik. Sumber daya organisasi publik diatur dalam manajemen publik untuk mencapai tujuan.

Manajemen publik adalah proses *planning*, *organizing*, *actuacting*, dan *controlling* yang bertujuan untuk mencapai sasaran tertentu dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara efektif dan efisien (Afandi, 2018). Manajemen publik

diwujudkan dalam bentuk pengelolaan tata pemerintahan, sebuah organisasi yang baik menggunakan manajemen publik untuk menyelenggarakan sistem agar lebih teratur, efektif, dan efisien. Selain itu juga teori manajemen publik sebagai dasar melaksanakan sistem pelayanan.

1.6. 5 Pelayanan Publik

Pelayanan publik berarti pelayanan yang disediakan oleh pemerintah. Ini merupakan komponen penting dari penyelenggaraan pemerintahan (Ristiani Yunari, 2020). Pelayanan publik sebagai bentuk kegiatan menyediakan semua aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan masyarakat. Pelayanan publik adalah pelayanan negara yang memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara dengan menyediakan barang, jasa, dan pelayanan administrasi oleh penyelenggara pelayanan publik (Rahmatia, 2023)

Zaenal & Laksana (2016), melayani kebutuhan individu atau kelompok yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan dasar atau prosedur disebut dengan pelayanan publik. Dari pendapat diatas yang telah diuraikan bahwa pelayanan publik yang diberikan pemerintah sebagai tolak ukur keberhasilan organisasi dalam menyediakan layanan. Masyarakat dapat menilai suatu pelayanan berdasarkan jenis-jenis pelayanan.

1.6. 6 Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Suwarno (2008b), salah satu cara untuk mengatasi kemacetan dan kebuntuan organisasi di sektor publik adalah dengan melakukan inovasi. Saat ini pemerintah mulai menerapkan inovasi yang semula hanya sektor privat. Pengaruh perkembangan tata kelola pemerintah mengakibatkan terjadinya terobosan dalam pelayanan publik melalui inovasi. Inovasi pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai ide baru, penyesuaian, atau perubahan yang bermanfaat bagi masyarakat. Hal ini tidak selalu berarti penemuan baru, tetapi dapat berupa pendekatan baru yang disesuaikan dengan konteks (Tui et al., 2022).

Inovasi dalam organisasi dan layanan tidak hanya bergantung pada produk yang dapat dilihat secara fisik, inovasi dalam layanan publik juga melibatkan perubahan dalam hubungan antara penyedia layanan dan penerima layanan (pengguna), serta dinamika interaksi antara berbagai bagian organisasi dan mitra kerjanya. Menurut Tui et al., (2022), inovasi pelayanan publik didefinisikan sebagai bentuk pelayanan baru yang melibatkan ide inovatif, perubahan, atau modifikasi yang bermanfaat bagi publik. Inovasi sebagai salah satu metode perubahan baru yang dapat dilihat pada interaksi orang lain dalam menghasilkan dan pemenuhan kebutuhan melalui layanan yang berkualitas kepada publik (Aprilia Hapsari et al., 2021).

Berdasarkan teori yang disampaikan oleh Muluk (2008: 45) melihat inovasi dalam bida pelayanan publik dari beberapa indikator, diantaranya:

1. Inovasi produk

Inovasi produk dalam pelayanan publik adalah mengacu pada istilah pembuatan atau pengembangan layanan, sistem, atau kebijakan baru yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, aksesibilitas, dan kepuasan pelanggan dalam penyediaan layanan.

2. Inovasi proses

Inovasi ini mengacu pada semua perubahan, prosedur, kebijakan, dan organisasi yang dibutuhkan perusahaan atau organisasi untuk meningkatkan kualitas.

3. Inovasi metode

Inovasi dapat berupa perubahan dalam cara pelanggan berinteraksi dengan penyedia layanan atau disebut dengan metode layanan baru.

4. Inovasi sistem

Perubahan dalam manajemen organisasi dapat mencakup pengembangan sistem baru melalui interaksi atau kolaborasi dengan pihak berwenang lainnya.

1.6. 7 Atribut Inovasi

Berdasarkan teori ini, inovasi atau penemuan yang disebarluaskan melalui media massa memiliki dampak yang signifikan terhadap *audiens*, mendorong mereka untuk menerima dan mengadopsinya. Teori bahwa media masa memiliki kekuatan untuk menyebarkan temuan baru dimulai pada awal perkembangan teori ini. Dalam proses

difusi penemuan didistribusikan ke masyarakat yang merupakan bagian dari sistem sosial (Muntaha & Amin, 2023).

Terdapat empat teori utama tentang difusi inovasi, menurut M. Rogers (1971) teori tersebut yaitu proses keputusan inovasi, teori inovasi individu, teori tingkat adopsi, dan teori atribut yang dirasakan. Penelitian ini berfokus pada teori atribut inovasi karena didasarkan pada gagasan bahwa individu akan mengadopsi inovasi apabila mereka percaya bahwa inovasi tersebut memiliki karakteristik tertentu. Inovasi juga dapat didefinisikan sebagai praktik, konsep, atau barang yang baru bagi individu maupun kelompok. Sehingga konsep atribut inovasi sebagai salah satu teori utama yang menggambarkan proses difusi inovasi atau penyebaran penemuan baru.

Pengembangan layanan di sektor publik membutuhkan inovasi. Kehadiran inovasi memberikan kesegaran baru dalam penyelenggaraan pelayanan, artinya setiap pelayanan publik harus memuat inovasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi (Hidayat, 2022). Sedangkan menurut Mulgan & Albury (2009) inovasi yang berhasil adalah hasil dari penciptaan dan pelaksanaan produk, proses, layanan, kebijakan, sistem, dan metode pelayanan baru yang menghasilkan peningkatan efisiensi, efektivitas, atau hasil yang berkualitas. Dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi layanan menjadi sebuah alternatif baru dengan mengadopsi bentuk layanan secara tatap muka untuk mencapai efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.

Mengingat pentingnya hak warga negara untuk mendapatkan pelayanan publik, pemerintah wajib untuk melakukan inovasi untuk memenuhi kewajibannya kepada

publik. Inovasi memungkinkan peningkatan kinerja organisasi publik melalui penerapan prinsip-prinsip *e-government* seperti responsivitas, akuntabilitas, dan transparansi. Dalam penerapan inovasi memiliki atribut-atribut sebagai penilaian keberhasilan dari sebuah inovasi (M. Rogers, 1971). Atribut inovasi menurut Rogers diantaranya sebagai berikut;

1. *Relative advantage* (keunggulan relatif)

Nilai selalu melekat pada inovasi dan menjadi sebuah kebaruan serta ciri khas tersendiri. Inovasi harus memiliki keuntungan, keunggulan dibandingkan dengan sistem secara tatap muka. Dalam atribut ini mencakup beberapa aspek diantaranya sebagai berikut;

- a) Nilai ekonomi

Dalam aspek ini nilai ekonomi sebagai tingkat atau manfaat atau nilai lebih dari inovasi yang dapat diukur secara ekonomi. Inovasi dalam layanan publik harus mampu memberikan manfaat ekonomi bagi masyarakat dan pemerintah.

- b) Kenyamanan dan kepuasan

Inovasi hadir untuk memberikan terobosan bentuk layanan melalui pemanfaatan digital. Hal ini selaras dengan tujuan inovasi yaitu menciptakan kenyamanan bagi penerima agar mereka dapat dengan mudah mengadopsi dan memanfaatkan inovasi tersebut secara optimal.

- c) Status sosial

Inovasi harus menghadirkan perubahan sosial yang lebih baik daripada layanan yang digunakan secara tatap muka.

2. *Compatibility* (kesesuaian)

Para innovator mengubah inovasi lama untuk mengurangi biaya dan merupakan bagian dari transisi ke inovasi baru. Selain itu, adanya kesesuaian antara inovasi baru dengan inovasi yang lama mencakup nilai atau norma. Organisasi mengadopsi nilai-nilai yang terkandung sebelumnya, sehingga terjadi kesesuaian dengan bentuk layanan secara tatap muka. Proses adaptasi inovasi dapat dilakukan lebih cepat dan penerimaan masyarakat pada transisi bentuk layanan (Bahari et al., 2024).

Atribut *compatibility* memiliki beberapa aspek diantaranya;

a) Kesesuaian dengan kebutuhan

Sifat compatible atau kesesuaian dengan dengan inovasi yang baru menjadi salah satu elemen yang harus diperhatikan, salah satunya inovasi hadir sebagai terobosan baru menggantikan sistem yang lama untuk meningkatkan kualitas layanan serta pemenuhan kebutuhan masyarakat

b) Kesesuaian dengan nilai yang berlaku sebelumnya

Sebuah nilai yang diterapkan oleh inovasi baru harus berkolerasi atau seimbang dengan nilai yang diterapkan oleh sistem tatap muka.

3. *Complexity* (kerumitan)

Inovasi baru memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi daripada inovasi yang telah digunakan sebelumnya. Sifat inovasi yang memiliki tingkat kerumitan tinggi akan lebih jarang digunakan, tetapi inovasi yang lebih sederhana dan mudah akan lebih banyak digunakan. Para innovator cenderung mengadopsi inovasi yang telah dikembangkan sebelumnya sebagai strategi untuk menekan *cost* dan mengoptimalkan sumber daya yang tersedia. Hal ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi proses, tetapi juga bagian dari transisi menuju inovasi yang lebih modern (Amalia et al., 2023). Atribut *complexity* memiliki beberapa aspek diantaranya;

a) Hambatan dalam penggunaan inovasi

Pengguna menilai dampak yang dirasakan saat menggunakan inovasi tersebut.

b) Tingkat kerumitan penggunaan

Pengguna akan menilai tingkat kompleksitas inovasi terbaru dengan membandingkannya dengan sistem tatap muka.

4. *Triability* (kemungkinan dicoba)

Setelah melalui proses uji coba dan terbukti memiliki manfaat atau nilai lebih inovasi akan lebih mudah diterima. Inovasi memiliki sifat yang mudah digunakan sehingga berpotensi akan menyebar luas di kalangan masyarakat. Proses uji coba dilakukan oleh organisasi untuk mengetahui sejauh mana inovasi dapat diterima oleh masyarakat sehingga

penggunaannya dapat berjalan secara efektif dan efisien. Menurut Putri et al., (2022) inovasi dapat dilihat keunggulannya apabila sudah melalui fase uji coba publik yang diakui oleh pemerintah dan mendapatkan penghargaan atau rekognisi dari pihak lain. Dalam atribut *triability* memiliki beberapa aspek diantaranya;

a) Ketepatan uji publik

Setiap inovasi akan dinilai oleh penggunanya berdasarkan kemungkinan untuk mencobanya.

5. *Observability* (kemudahan di observasi)

Untuk mengevaluasi setiap inovasi, harus memperhatikan bagaimana inovasi tersebut bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Pada konteks pelayanan publik harus memiliki unsur kemudahan diamati untuk mendorong kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan inovasi layanan. Inovasi harus memberikan kemudahan proses mulai dari tahap awal penyediaan layanan hingga tahap akhir pengambilan produk layanan. Produk layanan yang dihasilkan menggambarkan bahwa kualitas pelayanan suatu organisasi dapat mengalami peningkatan. Oleh karena itu, kejelasan prosedur sampai pada tahap akhir produk hasil layanan yang diterbitkan dapat dirasakan oleh pengguna. Dalam atribut *observability* memiliki beberapa aspek diantaranya;

a) Partisipasi masyarakat

Tingkat partisipasi pengguna dalam sebuah inovasi menjadi bahan monitoring dan evaluasi bagi organisasi.

b) Kemudahan untuk diamati

Individu harus dapat melihat bagaimana inovasi bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik dibandingkan dengan sistem tatap muka dan menilai keunggulannya.

1.6. 8 Faktor Pendorong

Faktor pendorong membantu keberjalanan suatu inovasi, (Nurchayanto et al., 2023), menyebutkan bahwa faktor pendorong terdiri dari;

a) Kondisi lingkungan yang harmonis

Lingkungan yang harmonis dalam sistem pemerintahan berperan penting dalam mendukung terciptanya pelayanan yang efektif dan berkualitas bagi masyarakat. Berbagai komponen sistem pemerintahan bekerja sama, berkomunikasi, dan bekerja sama dengan baik untuk menciptakan lingkungan yang positif. Setiap orang dapat bekerja sama dengan baik dalam menjalankan tugasnya. Hal ini tidak hanya membuat pemerintahan lebih efisien dan efektif, tetapi juga mendorong pembentukan sistem yang lebih jelas, jujur, dan menanggapi kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini didalamnya juga akan berpengaruh terhadap kondisi kinerja pegawai, pegawai akan merasa termotivasi dan meningkatkan kinerjanya saling bersinergi antar satu sama lain.

Dengan demikian kondisi lingkungan yang harmonis dapat mendukung kinerja pegawai dan menciptakan suasana yang kondusif dan komunikasi yang baik antar aktor didalamnya.

b) Teknologi (sarana dan prasarana)

Pada konsep *e-government* memberikan pengetahuan bahwa tata kelola pemerintah memanfaatkan teknologi informasi sebagai bentuk peningkatan kualitas layanan. Teknologi menjadi suatu realitas yang menguntungkan dan manfaat bagi pemerintah dan masyarakat khususnya dalam mengakses layanan publik. Salah satu bentuk terwujudnya *e-government* adalah inovasi yang sangat berkaitan dengan sistem. Online sistem menjadi kunci utama dalam penyelenggaraan inovasi layanan publik.

c) Keinginan untuk meningkatkan kualitas pelayanan

Paradigma administrasi publik yang berorientasi pada masalah publik dan kebutuhan publik menjadi fokus pemerintah dalam menghadapi kondisi di tengah masyarakat. Pemerintah melakukan berbagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat termasuk pelayanan publik dengan mengevaluasi kinerja dan berinovasi terhadap perubahan. Begitu sebaliknya dari sisi masyarakat yang mengharapkan adanya transformasi layanan yang lebih efisien, efektif, dan gratis dalam akses layanan. Publik harus secara mudah dapat memberikan aduan, kritik, dan saran kepada pemerintah terhadap kinerjanya sehingga dapat meningkatkan responsifitas.

1.6. 9 Faktor Penghambat

Faktor penghambat adalah faktor yang menghambat keberjalannya inovasi secara tidak mulus atau tanpa resistensi. Menurut Albury (2008: 54) faktor penghambat terdiri dari;

a) Ketergantungan berlebihan terhadap figur tertentu yang memiliki *high performance*. Sebuah inovasi akan bergantung pada sistem yang menjalankannya. Hal tersebut dikarenakan inovasi menggunakan sistem yang pusat servernya dikelola oleh Dinas yang memiliki *high performance*. Apabila server sedang *down* maka penyelenggara tidak bisa memiliki kekuasaan untuk memperbaiki dan memerlukan koordinasi dengan Dinas terkait. Hal tersebut menimbulkan permasalahan baru dalam penerapan inovasi dan keterbatasan pengetahuan dan keterampilan penyelenggara layanan.

b) Tekanan dan hambatan prosedur administratif.

Tekanan dan hambatan prosedur administratif dapat mengganggu proses pelayanan. Hal ini harus menjadi fokus penyelenggara layanan dalam memberikan prosedur layanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Pada sebuah inovasi layanan prosedur layanan seringkali mengalami kendala baik dalam proses verifikasi maupun ketepatan waktu.

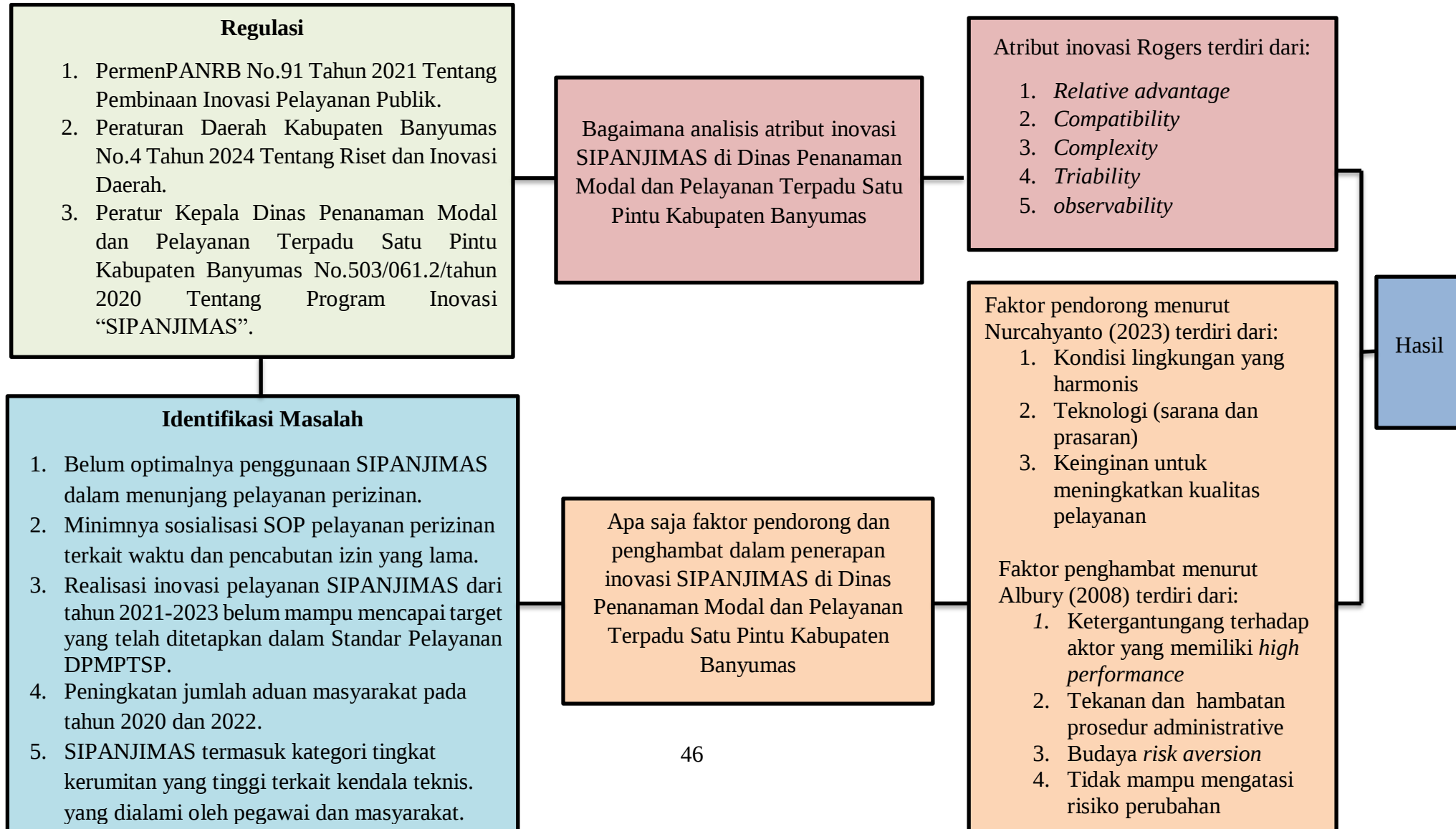
c) Budaya *risk aversion*, budaya yang slelau berusaha untuk menghindari suatu risiko yang mungkin akan terjadi. Para pegawai memiliki kecenderungan

untuk meninggalkan risiko namun tidak banyak yang ingin menghadapi risiko secara bersama.

- d) Tidak mampu mengatasi risiko perubahan, berupa kesiapan pemerintah maupun organisasi untuk menghadapi tantangan perubahan.

1.6. 10 Kerangka Berpikir

Kerangka Berpikir



1.7 Operasionalisasi Konsep

1. Atribut Inovasi

Atribut inovasi adalah kelengkapan untuk menganalisis adopsi inovasi tahap awal yang terdiri dari *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *triability*, *observability*. Inovasi layanan yang diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu SIPANJIMAS. SIPANJIMAS hadir untuk memberikan kemudahan terkait pelayanan perizinan sehingga mencapai sebuah efektifitas dan efisiensi pelayanan publik.

Analisa atribut inovasi terbagi menjadi lima bagian dalam penerapan inovasi SIPANJIMAS di DPMPTSP Kabupaten Banyumas, yaitu:

a. *Relative advantage* (keuntungan relatif)

Atribut keuntungan relatif memandang inovasi dari sisi keuntungan ekonomi, kenyamanan dan kepuasan penggunaan, serta tersedianya sarana dan prasarana.

Tingkat keuntungan inovasi SIPANJIMAS dapat dinilai secara ekonomi, kepuasan dan kenyamanan pengguna, dan tersedianya sarana prasarana.

b. *Compatibility* (kesesuaian)

Compatibility memandang bahwa suatu inovasi yang dioperasikan perlu memiliki kesesuaian dengan inovasi atau keadaan pelayanan yang telah ada sebelumnya. Dalam hal ini SIPANJIMAS mengadopsi nilai-nilai yang sudah ada untuk dikembangkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

c. *Complexity* (kerumitan)

Atribut ini memandang bahwa tingkat kerumitan yang mungkin lebih besar dibandingkan dengan inovasi atau bentuk layanan sebelumnya.

d. *Triability* (kemungkinan dicoba)

Atribut ini mendeskripsikan tentang uji coba publik yang dilakukan agar penerima inovasi mengetahui kualitas dari sebuah inovasi yang diterima sebelumnya. Dalam penerapan SIPANJIMAS atribut inovasi dilihat dari keunggulannya melalui penghargaan atau rekognisi yang diberikan oleh pihak lain.

e. *Observability* (kemungkinan diamati)

Observability melihat adanya inovasi yang memberikan dampak positif atau justru sebaliknya. Dalam hal ini penerapan SIPANJIMAS pada atribut *observability* yang dilihat melalui partisipasi masyarakat dan kontribusi terhadap perkembangan layanan perizinan.

2. Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat

a. Faktor pendorong adalah sesuatu yang mendukung penerapan inovasi SIPANJIMAS, yaitu;

- 1) Kondisi lingkungan yang harmonis diciptakan oleh DPMPTSP Kabupaten Banyumas. Lingkungan yang memiliki budaya organisasi yang baik dan berkualitas dapat menunjang kinerja pegawai.

- 2) Teknologi yang merujuk pada penggunaan seluruh sarana yang digunakan dalam penerapan inovasi seperti sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam SIPANJIMAS.
 - 3) Keinginan untuk meningkatkan kualitas pelayanan karena kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan perizinan.
- b. Faktor penghambat adalah sesuatu yang menghambat penerapan inovasi SIPANJIMAS, yaitu:
- 1) Ketergantungan terhadap figure yang memiliki *high performance*. Pada penelitian ini yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyumas.
 - 2) Tekanan dan gangguan administratif berupa hambatan prosedur. Kendala dalam proses verifikasi karena tuntutan prosedur perizinan melalui SIPANJIMAS.
 - 3) Budaya *risk aversion*, budaya untuk meninggalkan risiko yang seharusnya dihadapi oleh seluruh pegawai.
 - 4) Tidak mampu mengatasi risiko perubahan, berupa kesiapan pemerintah maupun organisasi untuk menghadapi tantangan perubahan.

Tabel 1. 7 Operasionalisasi Konsep

FOKUS	FENOMENA	SUB FENOMENA	GEJALA
Atribut Inovasi Pelayanan SIPANJIMAS	<i>Relative Advantage</i>	Nilai ekonomi	Anggaran yang digunakan dalam penerapan SIPANJIMAS
		Kenyamanan dan kepuasan	Tingkat kepuasan pengguna SIPANJIMAS
		Status Sosial	Tingkat perbedaan pandangan
	<i>Compatibility</i>	Kesesuaian dengan kebutuhan (pelayanan administrasi perizinan)	Tingkat kesesuaian SIPANJIMAS dengan kebutuhan masyarakat
		Kesesuaian dengan nilai yang berlaku sebelumnya (pelayanan yang transparan, efektif, dan efisien)	Tingkat kesesuaian dengan inovasi dan pelayanan yang sudah dilakukan sebelumnya
	<i>Complexity</i>	Hambatan dalam penggunaan inovasi	Tingkat pemahaman penggunaan SIPANJIMAS
		Kerumitan penggunaan	Tingkat kerumitan SIPANJIMAS
	<i>Triability</i>	Ketepatan uji publik	Meninjau uji coba publik SIPANJIMAS
	<i>Observability</i>	Partisipasi masyarakat	Tingkat partisipasi masyarakat
		Kemudahan diamati	Tingkat kesulitan dalam mengamati

FOKUS	FENOMENA	SUB FENOMENA	GEJALA
Pendorong penerapan inovasi SIPANJIMAS	Faktor Pendorong	Kondisi lingkungan yang harmonis	Menciptakan budaya organisasi yang berkualitas
		Tersedianya sarana dan prasarana	Pemanfaatan teknologi informasi sebagai penunjang pelayanan
		Keinginan untuk meningkatkan kualitas pelayanan	Meningkatkan kepercayaan masyarakat agar terlaksananya pemerintah yang efektif dan efisien
Penghambat penerapan inovasi SIPANJIMAS	Faktor Penghambat	Ketergantungan terhadap figure yang memiliki <i>high performance</i> (Dinkominfo)	Hubungan dan kerjasama yang dilakukan dengan pihak lain
		Tekanan dan hambatan prosedur administratif.	Kendala memahami pedoman teknis setiap jenis pelayanan yang disediakan
		Budaya <i>risk aversion</i>	Ada atau tidaknya kecenderungan dalam menghindari risiko dalam inovasi SIPANJIMAS
		Tidak mampu mengatasi risiko perubahan	Ada atau tidaknya kemampuan untuk mengatasi risiko dalam inovasi SIPANJIMAS

1.8 Argumen Penelitian

Penelitian ini membahas mengenai inovasi pelayanan perizinan SIPANJIMAS berbasis website, peneliti berargumen bahwa inovasi pelayanan menjadi suatu kebaruan yang harus dilakukan oleh pemerintah. Inovasi pelayanan perizinan berpotensi untuk memberikan dampak positif bagi pelaksana dan pengguna sekaligus mendukung kemudahan dalam proses pelayanan. Inovasi layanan perizinan SIPANJIMAS berbasis website merupakan hasil adopsi dari sistem yang lama dimana sistem tersebut masih dilakukan secara manual.

Pelayanan perizinan yang sudah terintegrasi dengan stakeholder serta dinas terkait diharapkan mampu menjawab permasalahan yang masih dijumpai. Namun dalam kenyataannya pada hasil temuan pada penelitian terdahulu masih adanya fenomena yang belum terselesaikan hingga saat ini khususnya pada inovasi yaitu masih ditemukan kendala pada penggunaan website layanan (Fajrianti, 2021). Berdasarkan laporan pengaduan masyarakat pada menu pendaftaran beberapa pengguna mengeluhkan bahwa pada saat akan melakukan registrasi kerap kali harus mengulang dari awal padahal fitur registrasi membutuhkan data yang cukup banyak. Selain itu, terdapat keterlambatan pengambilan keputusan atau SOP Dinas Teknis sehingga proses permohonan akan memakan waktu yang lebih lama.

Berdasarkan uraian fenomena yang terjadi maka diperlukan analisis inovasi pelayanan menurut Rogers (1995) yang memiliki 5 atribut diantaranya *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, *observability*. Dengan melalui 5

tahapan analisis tersebut akan berdampak positif pada inovasi layanan, artinya teori tersebut menjawab permasalahan yang terjadi di lapangan yaitu pada *relative advantage* yang menunjukkan belum terpenuhinya kepuasan masyarakat dibuktikan melalui aduan dan keluhan pengguna SIPANJIMAS, pada fitur menu registrasi website SIPANJIMAS pada atribut *complexity* yang belum terpenuhi karena beberapa identifikasi masalah yang mengarah pada kerumitan pengguna dalam mengakses SIPANJIMAS serta hambatan-hambatan yang terjadi selama penerapan SIPANJIMAS. Pada hasil temuan fenomena pada latar belakang dinyatakan bahwa SIPANJIMAS hingga saat ini belum mendapatkan penghargaan dari pihak manapun, selanjutnya peneliti akan mengidentifikasi beberapa faktor pendorong dan faktor penghambat dalam penerapan SIPANJIMAS yang bertujuan untuk memaksimalkan faktor pendorong dan meminimalisir faktor penghambat.

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif menurut Sugiyono dalam Safrudin et al., (2023) adalah penelitian ini bertujuan untuk mempelajari suatu peristiwa dalam lingkungan secara alami. Peneliti bertindak sebagai alat utama dalam pengumpulan dan analisis data. Salah satu hal yang harus diperhatikan adalah proses penelitian kualitatif, sebagai alat penelitian peneliti harus dapat bersikap objektif sehingga mereka dapat mengumpulkan data yang dapat dipertanggungjawabkan. Menurut Moleong (2014) penelitian kualitatif adalah

penelitian yang bertujuan untuk memahami fakta yang dihadapi oleh subjek peneliti secara holistik serta menyeluruh. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif yang digunakan adalah penelitian deskriptif dimana peneliti memberikan gambaran kondisi secara riil di lapangan yaitu di DPMPTSP Kabupaten Banyumas, kondisi terkait bagaimana keberjalanan SIPANJIMAS sebagai sebuah inovasi layanan perizinan.

1.9. 2 Situs Penelitian

Situs atau lokasi penelitian adalah lokasi di mana penelitian dilakukan. Lokasi penelitian menurut Iskandar (2008) lokasi penelitian merujuk pada situasi, kondisi lingkungan serta tempat yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan yang dikaji dalam penelitian. Menurut Meolong (2000) lokasi penelitian didefinisikan sebagai lokasi penelitian di mana elemen pelaku, tempat, dan kegiatan dapat diamati secara keseluruhan oleh peneliti.

Pada penelitian ini situs penelitian dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas.

1.9. 3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian berkaitan dengan fenomena atau kasus yang diteliti. Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2013) mengatakan bahwa hal-hal yang harus diperhatikan oleh peneliti saat menggunakan metode wawancara dan kusioner, sebagai berikut:

- 1) Subjek atau responden merupakan individu yang paling memahami dirinya sendiri serta permasalahan yang dihadapinya.
- 2) Pernyataan yang disampaikan oleh subjek kepada peneliti dianggap akurat dan dapat dipercaya.
- 3) Subjek menafsirkan pertanyaan yang diajukan oleh peneliti sesuai dengan maksud dan tujuan yang ingin disampaikan oleh peneliti.

Pada penelitian ini, etode *purposive sampling* dan *snowball sampling* digunakan untuk menemukan informan. Menurut Sugiyono (2013) *purposve sampling* adalah metode pengambilan sumber daya berdasarkan pertimbangan tertentu. Metode ini digunakan oleh peneliti untuk memilih informan yang dianggap memiliki pengetahuan paling luas tentang apa yang diharapkan dari situs penelitian, serta untuk membantu menjelajahi lokasi penelitian. Selain itu, teknik lain untuk memperoleh informan yaitu *snowball sampling*. Menurut Islamiati *et al.*, (2024) *Snowball sampling* digunakan peneliti memulai dengan sejumlah kecil informan awal yang relevan dengan topik penelitian dan meminta informan untuk menyarankan informan tambahan yang mungkin memiliki pengetahuan atau pengalaman yang relevan. Peneliti dalam penelitian ini menggunakan informan kunci sebagai informan utama dalam menganalisis inovasi pelayanan perizinan SIPANJIMAS berbasis website. Informan kunci pada penelitian ini adalah Staff Bidang Pengendalian, Pengelolaan Data dan Sistem Informasi Penanaman Modal dan Pranata Komputer Bidang Pengembangan Aplikasi Informatika Dinkominfo.

1.9.4 Jenis Data

Jenis data diklasifikasikan menjadi dua (Sugiyono, 2016), yaitu:

- 1) Data kualitatif direpresentasikan dengan bentuk kata-kata atau kalimat. Data kualitatif bisa berupa dokumen, dan catatan tentang permasalahan.
- 2) Data kuantitatif direpresentasikan dengan bentuk angka-angka, jumlah, nilai numerik lainnya.

Pada penelitian ini menggabungkan kedua jenis data untuk mendapatkan data yang relevan dan memudahkan peneliti untuk memperoleh hasil yang diinginkan.

1.9.5 Sumber Data

Menurut Bungin (2005) Data primer yang dikumpulkan secara langsung dari objek atau sumber penelitian awal, dianggap sebagai sumber data. Hal ini menghasilkan informasi yang dapat digunakan dalam proses penelitian. Data primer pada penelitian ini didapatkan melalui wawancara kepada informasi yang telah ditentukan melalui teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas dan masyarakat sebagai pengguna website SIPANJIMAS.

Menurut Sugiyono (2015: 193) data yang diperoleh secara tidak langsung disebut sebagai data sekunder. Data sekunder biasanya berbentuk dokumentasi atau rekaman peristiwa yang tertuang dalam buku, dokumen, sumber online, dan berbagai referensi lainnya. Sumber data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari dokumen

peraturan daerah tentang SPBE, jurnal artikel inovasi pelayanan publik, dan website SIPANJIMAS.

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013) salah satu metode pengumpulan data yang paling umum dalam penelitian kualitatif diantaranya wawancara mendalam, observasi partisipan. Pengumpulan data seperti observasi membutuhkan penjelasan apa yang akan diobservasi, wawancara, siapa yang melakukan wawancara dan studi dokumentasi yang mana keadaan objek penelitian direkam secara langsung dalam foto atau video. Berikut uraian teknik pengumpulan data, diantaranya:

1) Teknik wawancara

Menurut Esterberg (2002) mengemukakan bahwa teknik wawancara dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa jenis, yaitu wawancara terstruktur, semi terstruktur, dan tidak terstruktur. Wawancara terstruktur menjadi teknik yang dilakukan oleh peneliti, dengan menggunakan teknik ini penulis telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis serta instrumen penunjang seperti tape recorder, gambar, dan materi lainnya. Wawancara ini termasuk dalam kategori *in-depth interview*. Peneliti menyiapkan 16 butir pertanyaan yang kemudian akan dilakukan wawancara kepada pegawai DPMPTSP Kabupaten Banyumas dan masyarakat pengguna website SIPANJIMAS.

2) Observasi

Observasi didefinisikan sebagai teknik pengumpulan data yang dilakukan secara spesifik antara teknik lainnya, pada teknik ini peneliti mengamati secara langsung di lapangan untuk melihat kondisi nyata dan didukung adanya wawancara untuk menganalisis objek penelitian (Sugiyono, 2017: 203). Observasi partisipatif ini melibatkan peneliti dalam kegiatan objek penelitian atau sumber penelitian. Data yang dikumpulkan dengan melibatkan partisipan akan lebih lengkap, tajam, dan dapat memberikan pemahaman tentang tingkat makna dari setiap peristiwa yang terlihat. Observasi partisipan pada penelitian ini dilakukan di DPMPTSP Kabupaten Banyumas.

3) Dokumentasi

Selama proses pengambilan data peneliti memastikan bahwa data yang dikolektif benar-benar bersumber dari referensi yang telah ditetapkan, dengan dilengkapi bukti pendukung seperti rekaman suara, rekaman video, serta dokumentasi dari foto kegiatan yang dilakukan (Alfansyur & Mariyani, 2020).

1.9. 7 Analisis dan Interpretasi Data

Miles and Huberman dalam (Sugiyono, 2013) menjelaskan bahwa analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan hingga selesai. Dengan demikian, data yang dikumpulkan mencapai titik kejenuhan atau tidak menghasilkan hasil yang baru. Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu *data reduction*, *data display*, dan, *conclusion drawing/verification*.

1) *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti mencari tema dan pola, memilih dan memfokuskan pada hal-hal penting yang dibutuhkan untuk analisis. Oleh karena itu, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan tahapan pengumpulan data akan menjadi lebih mudah bagi peneliti. Melalui peralatan elektronik untuk mereduksi data dengan memberikan kode pada elemen-elemen tertentu. Setiap peneliti yang melakukan reduksi data akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai, ini adalah proses berpikir yang sensitive memerlukan kecerdasan dan keeluasaan pemahaman wawasan yang sangat tinggi. Pada tahapan reduksi data peneliti merangkum hasil wawancara dan observasi terhadap informan terkait inovasi SIPANJIMAS melalui instrument penelitian (*interview guide*). Proses reduksi data dilakukan oleh peneliti setelah melakukan wawancara kepada beberapa informan yang telah ditetapkan, kemudian peneliti meringkas hasil wawancara dan observasi dan diolah menjadi sebuah data yang memperkuat argument peneliti terkait inovasi layanan perizinan SIPANJIMAS.

2) *Data Display* (Penyajian Data)

Data dapat disajikan disajikan melalui berbagai bentuk seperti tabel, grafik, *pie card*, *pictogram*, dan sebagainya pada penelitian kualitatif. Data akan terorganisir dan tersusun dalam pola hubungan sehingga mudah dipahami dengan menyajikan kumpulan data tersebut. Dalam hal ini Miles & Huberman (1994) mengatakan bahwa teks naratif adalah cara yang paling umum untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif. Hasil dari reduksi

data diolah menjadi bentuk naratif untuk memberikan kemudahan dalam memahami hasil wawancara. Setelah melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap subjek penelitian yaitu SIPANJIMAS, selanjutnya dilakukan penyajian data.

3) *Conclusion drawing* (Penarikan Kesimpulan)

Menurut Miles & Huberman (1994) penarikan kesimpulan dan verifikasi adalah langkah ketiga dalam analisis data kualitatif. Kesimpulan awal yang dibuat hanya sementara, data akan berubah jika tidak ada bukti yang kuat untuk mendukung langkah pengumpulan data selanjutnya. Kesimpulan yang dibuat selama penelitian kualitatif hanya dapat diterima jika didukung oleh bukti yang kuat, valid, dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data. Dengan demikian, kesimpulan yang dibuat selama penelitian kualitatif dapat menjawab masalah yang telah ditetapkan pada rumusan masalah.

Hasil pengumpulan data dan analisis dengan kesimpulan harus memiliki benang merah. Penarikan kesimpulan menjawab rumusan masalah yang telah ditentukan oleh peneliti, hasil penarikan kesimpulan melalui tahapan reduksi data dan penyajian data yaitu berupa analisis terkait atribut inovasi SIPANJIMAS di DPMPTSP Kabupaten Banyumas. Kesimpulan harus bersifat kredibel, oleh karena itu membutuhkan teknik triangulasi data.

1.9.8 Kualitas Data (*goodness criteria*)

Tahap pemeriksaan keabsahan data dilakukan dalam penelitian kualitatif dalam upaya meningkatkan kepercayaan terhadap data penelitian. Pemeriksaan data ini bertujuan untuk menunjukkan bahwa penelitian kualitatif yang dilakukan adalah penelitian ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya (Moleong, 2016). Menurut Moleong (2016) untuk memeriksa keabsahan data, pada teknik triangulasi data menggunakan sesuatu yang lain di luar data tersebut untuk membandingkannya dengan data yang tersedia.

Validasi silang kualitatif dilakukan melalui triangulasi. Triangulasi menilai kecukupan data dengan menggabungkan berbagai metode pengumpulan data atau sumber data (Sugiyono, 2013). Dalam pengujian keabsahan data ini, triangulasi didefinisikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. dalam penelitian ini terdapat dua jenis triangulasi data yang digunakan yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

1) Triangulasi sumber

Triangulasi sumber digunakan untuk menguji kredibilitas data dengan menganalisis data dari berbagai sumber. Peneliti menganalisis data tersebut untuk mencapai kesimpulan, yang kemudian diminta untuk mencapai kesimpulan, yang kemudian diminta untuk menyetujui dengan masing-masing ketiga sumber tersebut.

Pada penelitian ini, triangulasi sumber data dilakukan peneliti dengan cara membandingkan data hasil wawancara yang berpedoman pada *interview guide* dengan isi dokumen yang berkaitan. Data primer diperoleh dari hasil wawancara kepada informan untuk dijadikan sumber data utama terhadap SIPANJIMAS. Peraturan yang berlaku terkait SPBE, jurnal artikel inovasi pelayanan publik, dan website SIPANJIMAS menjadi data sekunder dalam penelitian.

2) Triangulasi teknik

Metode triangulasi teknik digunakan untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan menggunakan berbagai metode untuk mengecek data dari sumber yang sama, namun dengan teknik yang berbeda. Jika ketiga metode pengujian kredibilitas data menghasilkan data yang berbeda, memerlukan diskusi lanjut untuk menentukan data mana yang akan dianggap benar.

Peneliti menggunakan triangulasi teknik dengan teknik pengumpulan data seperti wawancara, observasi partisipan, dan dokumentasi untuk mendapatkan informasi yang tepat tentang topik penelitian. Peneliti akan membandingkan hasil ketiga teknik pengumpulan data untuk memastikan bahwa data yang dihasilkan dari ketiga teknik tersebut adalah benar. Saat melakukan triangulasi data, sangat penting untuk memperhatikan keabsahan data. Hasil triangulasi teknik harus sejalan dengan rumusan masalah yang telah ditentukan oleh peneliti yaitu

mengapa inovasi SIPANJIMAS belum efektif yang dianalisis menggunakan teori atribut inovasi.