

**PROSES INOVASI SISTEM PELAYANAN SECARA ELEKTRONIK
(SIPANSE) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU PROVINSI BENGKULU**

TESIS

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Mencapai Derajat S-2

**Program Studi Magister Administrasi Publik
Konsentrasi : Manajemen Publik**



Disusun Oleh :
OLIEVIA LESIANA
14020121420023

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2023**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister di suatu Perguruan Tinggi, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka”.

Semarang, 1 Agustus 2023

Olievia Lesiana
14020121420023

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

PROSES INOVASI SISTEM PELAYANAN SECARA ELEKTRONIK (SIPANSE) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI BENGKULU

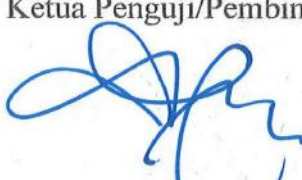
Dipersiapkan dan disusun oleh

OLIEVIA LESIANA
14020121420023

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal : 1 Agustus 2023

Susunan Tim Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing I


Dr. Dra. Augustin Rina Herawati, M.Si
NIP. 196708151994012001

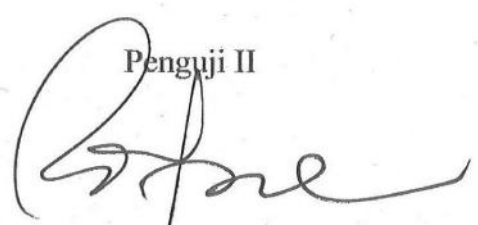
Penguji I


Dr. Drs. Budi Puspo Priyadi, M.Hum
NIP. 196008191990011001

Sekretaris Penguji/Pembimbing II


Dr. Kismartini, M.Si
NIP. 196103281986032001

Penguji II


Dr. Ida Hayu Dwimawanti, MM
NIP. 196708191994032003

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik (M.A.P)

Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik
Universitas Diponegoro


Dr. Dra. Augustin Rina Herawati, M.Si
NIP. 196708151994012001

MOTTO

اللَّهُ سَبِيلٌ فِي فَهُوَ الْعِلْمُ طَلَبٌ فِي جَ خَرَّ مَنْ

“Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di jalan Allah”

- (HR. Tarmidzi)

Man jadda wajada

“Barang siapa yang bersungguh-sungguh (dalam melakukan suatu hal) Maka ia pasti akan berhasil”

-(QS. Al-Ankabut : 69)

“Be thankful for what you have; you’ll end up having more. If you concentrate on what you don’t have, you will never, ever have enough”

-Oprah Winfrey

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Proses Inovasi Sistem Pelayanan Secara Elektronik (SIPANSE) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu”. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik (MAP) dalam bidang Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

Penulis menyadari, masih banyak kelemahan dan kekurangan dalam penyusunan tesis ini karena itu penulis berharap adanya kritik, saran, koreksi, dan masukan untuk perbaikan dan peyempurnaannya. Dengan tersusunnya tesis ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada semua pihak atas bantuan dan bimbingannya dari masa perkuliahan hingga penyelesaian tesis ini kepada :

1. Bapak **Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum** selaku Rektor Universitas Diponegoro Semarang.
2. Bapak **Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Ibu **Dr. Dra. Augustin Rina Herawati, M.Si**, selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik dan sekaligus selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan tesis ini.

4. Ibu **Dr. Kismartini, M.Si** selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian tesis ini.
5. Bapak **Dr. Budi Puspo Priyadi, M.Hum** selaku penguji pertama saya pada ujian tesis.
6. Ibu **Dr. Ida Hayu Dwimawanti, MM** selaku penguji kedua saya pada ujian tesis
7. Bapak **Karmawanto, M.Pd** selaku Kepala Dinas DPMPTSP Provinsi Bengkulu yang telah berkenan memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk meneliti di DPMPTSP Provinsi Bengkulu sekaligus selaku narasumber penulis.
8. Kepada kedua orang tuaku tercinta **Bapak Siswanto, M.Si** dan **Mama Harlenawati, MM** yang telah berkorban, mendoakan dan selalu mendukung untuk impian-impianku
9. Kepada yang tersayang kakakku **dr.Chientya Lesiana, S.Ked, Brigpol Dendy Anggara, M.H** dan adikku **Zackie Abdillah** yang senantiasa memberikan harapan, dukungan dan doa.
10. Kepada seluruh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu terkhusus bagian Bidang Sistem Informasi dan Bidang Penyelenggaraan Layanan yang telah membantu penulis dalam pengumpulan data selama penelitian. Terima kasih atas segala informasi, bimbingan dan kemurahan hati bapak ibu yang diberikan kepada saya dalam penyusunan tesis ini.

11. Kepada sahabat terbaik penulis **Briptu Alfian Dwi Satria, S.H, Sherina Anieke Sundari S.Pd** dan **Anisa Fitri S.Ak**, yang selalu memberikan *support* yang tiada henti.
12. Teman-teman seperjuanganku **Magister Administrasi Publik (MAP) angkatan 56** terimakasih atas dukungan dan semangat teman-teman. Terima kasih untuk semuanya.
13. Semua pihak yang telah turut serta membantu dari awal sampai akhir penulisan tesis ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, namun penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan dan yang membacanya. Semoga Allah SWT selalu membimbing dan melindungi kita semua, Amin.

Semarang, 1 Agustus 2023

Olievia Lesiana
14020121420023

ABSTRAK

Judul : Proses Inovasi Sistem Pelayanan Secara Elektronik (SIPANSE) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu

Nama : Olievia Lesiana

NIM : 14020121420023

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Seiring dengan hadirnya teknologi serta meningkatnya kebutuhan masyarakat, pemerintah Provinsi Bengkulu khususnya DPMPTSP menciptakan inovasi dalam pemberian layanan perizinan berupa aplikasi SIPANSE. Aplikasi SIPANSE merupakan digitalisasi urusan perizinan dengan melayani *integrate system, online system, digital signature* (tanda tangan digital), dan *mobile system*. Inovasi merupakan seluruh proses menciptakan dan menawarkan hal baru yang ditemukan. Inovasi SIPANSE tidak serta-merta diterapkan, akan tetapi membutuhkan proses tertentu. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis proses inovasi pelayanan perizinan melalui SIPANSE dan untuk menganalisis faktor pendukung serta penghambat proses inovasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi dan wawancara dengan beberapa informan yang dipilih secara *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses inovasi SIPANSE telah terselenggara dengan baik, pada tahap inisiasi dilaksanakan melalui berbagai proses kegiatan seperti rapat koordinasi, sosialisasi, pemberian informasi, bimbingan teknis serta pelatihan. Pada tahapan kedua, yaitu implementasi langkah-langkah yang dilakukan melalui berbagai proses termasuk diresmikannya aplikasi SIPANSE, penambahan fitur aplikasi, membuat buku panduan, menyediakan ruangan informasi dan konsultasi, serta sosialisasi lanjutan melalui media sosial, *website* resmi dan partisipasi dalam acara *reality show*. Tahap Implementasi ini juga meliputi penyediaan *form* pengaduan, evaluasi pelaksanaan pelayanan, dan pengembangan menu IMB aplikasi SIPANSE guna untuk keberlanjutan inovasi. Faktor pendorong proses inovasi SIPANSE, yaitu adanya dukungan sarana dan prasarana dan adanya dukungan pihak yang terlibat dan bertanggungjawab. Faktor penghambat proses inovasi SIPANSE, yaitu bahwa tidak adanya insentif bagi pegawai.

Kata Kunci : Proses Inovasi, Pelayanan Publik, SIPANSE

ABSTRACT

Judul : Proses Inovasi Sistem Pelayanan Secara Elektronik
(SIPANSE) di Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu
Nama : Olievia Lesiana
NIM : 14020121420023
Program Studi : Magister Administrasi Publik

In response to the existence of technology and the growing community demands, the Bengkulu Provincial government, particularly the DPMPTSP, produces innovations in providing licensing services in the form of the SIPANSE application. This app digitizes licensing matters serving integrate systems, online systems, digital signatures, and mobile systems. Innovation is an entire process of producing and offering a set of new discovery matters. The innovation of SIPANSE cannot directly be applied but takes a particular process. Hence, this research aims to analyse the innovation process of license matter via SIPANSE and discover supporting factors and the obstacles behind the innovation process. The descriptive qualitative method was employed in this investigation. Data was gathered by observation, documentation, and interviews with informants recruited through purposive sampling. The findings reveal that the SIPANSE innovation process, has been well-implemented. In the initiation phase, various activities such as coordination meetings, socialization, information dissemination, technical guidance, and training were carried out. In the second phase, implementation, steps were taken through various processes, including the official launch of the SIPANSE application, addition of application features, creation of a user manual, provision of an information and consultation room, and continued socialization through social media, official website, and participation in a reality show. The implementation phase also included the provision of a complaint form, evaluation of service implementation, and development of the IMB menu in the SIPANSE application for the sustainability of the innovation. The driving factors in the SIPANSE innovation process were the availability of infrastructure support and the involvement of responsible parties. The inhibiting factor in the SIPANSE innovation process was the absence of incentives for employees.

Keywords: Innovation Process, Public Service, SIPANSE

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR GRAFIK	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Keaslian Penelitian.....	14
1.3 Rumusan Masalah	15
1.4 Tujuan Penelitian	16
1.5 Manfaat Penelitian	16
1.6 Tinjauan Pustaka	17
1.6.1 Penelitian Terdahulu	17
1.6.2 Administrasi Publik	26
1.6.3 Manajemen Publik	28
1.6.4 Pelayanan Publik.....	30
1.6.5 <i>Electronic Government</i> (E-Government).....	32
1.6.6 Inovasi.....	34
1.6.7 Proses Inovasi	36
1.6.8 Faktor Yang Mempengaruhi Proses Inovasi.....	40
1.7 Kerangka Pemikiran.....	41
1.8 Metode Penelitian	44
1.8.1 Tipe Penelitian	44
1.8.2 Ruang Lingkup/Fokus.....	44
1.8.3 Fenomena Penelitian.....	46

1.8.4 Jenis Dan Sumber Data	47
1.8.5 Pemilihan Informan	48
1.8.6 Instrumen Penelitian	50
1.8.7 Teknik Pengumpulan Data.....	50
1.8.8 Teknik Analisis Data.....	52
1.8.9 Keabsahan Data	54
BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN	56
2.1 Letak Geografis.....	56
2.2 Sejarah Singkat DPMPTSP Provinsi Bengkulu.....	58
2.3 Tugas Pokok dan Fungsi DPMPTSP Provinsi Bengkulu	60
2.4 Jenis Pelayanan DPMPTSP Provinsi Bengkulu.....	70
2.5 SIPANSE (Sistem Pelayanan secara Elektronik).....	76
2.6 Alur Pelayanan SIPANSE.....	78
BAB III HASIL PENELITIAN.....	80
3.1 Proses Inovasi SIPANSE di DPMPTSP Provinsi Bengkulu	81
3.1.1 Tahap Inisiasi	83
3.1.1.1 Langkah Pengetahuan dan Penyadaran.....	83
3.1.1.2 Langkah Pembentukan Sikap.....	90
3.1.1.3 Langkah Penerimaan Inovasi	95
3.1.2 Tahap Implementasi.....	103
3.1.2.1 Langkah Awal Implementasi	103
3.1.2.2 Langkah Keberlanjutan Inovasi	120
3.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi.....	131
3.2.1 Keinginan untuk Berubah	131
3.2.2 Sarana dan Prasarana	133
3.2.3 Dukungan Pihak Terlibat dan Bertanggung Jawab dalam Pelaksanaan Inovasi	141
3.2.4 Kebebasan untuk Berekspresi	143
BAB IV PEMBAHASAN.....	146
4.1 Proses Inovasi SIPANSE di DPMPTSP Provinsi Bengkulu	146
4.1.1 Tahap Inisiasi	147
4.1.1.1 Langkah Pengetahuan dan Penyadaran.....	147
4.1.1.2 Langkah Pembentukan Sikap.....	152

4.1.1.3 Langkah Penerimaan Inovasi	155
4.1.2 Tahap Implementasi.....	158
4.1.2.1 Langkah Awal Implementasi	158
4.1.2.2 Langkah Keberlanjutan Inovasi	161
4.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi	163
3.2.1 Keinginan untuk Berubah	164
3.2.2 Sarana dan Prasarana	165
3.2.3 Dukungan Pihak Terlibat dan Bertanggung Jawab dalam Pelaksanaan Inovasi	168
3.2.4 Kebebasan untuk Berekspresi	171
BAB V PENUTUP	173
5.1 Kesimpulan	173
5.1.1 Proses Inovasi SIPANSE di DPMPTSP Provinsi Bengkulu	173
5.1.2 Faktor Pendukung dan Penghambat SIPANSE	178
5.2 Saran.....	181
DAFTAR PUSTAKA	183
LAMPIRAN.....	188

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kategorisasi Mutu Pelayanan.....	12
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 1.3 Fenomena Penelitian	47
Tabel 2.1 Jenis Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan DPMPTSP Provinsi Bengkulu	70
Tabel 3.1 Pentahapan Proyek Perubahan Pengembangan SIPANSE DPMPTSP Provinsi Bengkulu.....	98
Tabel 3.2 Stakeholders Proyek Inovasi SIPANSE.....	105
Tabel 3.3 Deskripsi Proses Aplikasi SIPANSE	118
Tabel 3.4 Daftar Sarana dan Prasarana DPMPTSP Provinsi Bengkulu.....	136

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Website</i> Perizinan <i>Online</i> (Aplikasi SIPANSE).....	7
Gambar 1.2 Tampilan <i>Website</i> Error aplikasi SIPANSE	10
Gambar 1.3 Proses Inovasi Rogers dan Shoemaker (1971).....	37
Gambar 1.4 Proses Inovasi Zaltman et al (1973).....	39
Gambar 1.5 Kerangka Berpikir	43
Gambar 2.1 Peta Administrasi Provinsi Bengkulu Tahun 2022	56
Gambar 2.2 Alur Pelayanan Perizinan DPMPTSP Provinsi Bengkulu	78
Gambar 3.1 Rapat Tim Teknis Pembahasan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan	85
Gambar 3.2 Rapat Koordinasi Tata Cara Pemrosesan Perizinan OSS dan SIPANSE	87
Gambar 3.3 Bimbingan Teknis Sosialisasi terhadap Implementasi OSS dan SIPANSE	92
Gambar 3.4 Pelatihan Kantor Sendiri oleh DPMPTSP Provinsi Bengkulu	93
Gambar 3.5 Kegiatan Sosialisasi Pelayanan Publik “ <i>Goes to Campus</i> ”.....	97
Gambar 3.6 DPMPTSP Provinsi Bengkulu menggunakan SIPANSE.....	102
Gambar 3.7 Peresmian SIPANSE di DPMPTSP Provinsi Bengkulu	104
Gambar 3.8 Penambahan Fitur Cetak Mandiri Aplikasi SIPANSE.....	107
Gambar 3.9 Buku Panduan Penggunaan Aplikasi SIPANSE	108
Gambar 3.10 <i>Website</i> Aplikasi SIPANSE	109
Gambar 3.11 Tampilan Menu Pendaftaran Akun SIPANSE	110
Gambar 3.12 Ruangan Informasi dan Konsultasi	112
Gambar 3.13 Sosialisasi SIPANSE “Ngopi Pagi” Khas Bengkulu	114
Gambar 3.14 Sosialisasi SIPANSE melalui Instagram.....	114
Gambar 3.15 Bimtek Pemanfaatan dan Penyusunan SOP Sertifikat Elektronik	115
Gambar 3.16 Evaluasi Rutin Mingguan Perizinan dan Non Perizinan	117
Gambar 3.17 <i>Website</i> Pengaduan <i>Online</i> DPMPTSP Provinsi Bengkulu	121
Gambar 3.18 Workshop Evaluasi Implementasi SIPANSE Bersama OPD Terkait	123
Gambar 3.19 Evaluasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP Provinsi Bengkulu.....	125

Gambar 3.20 Kegiatan Evaluasi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan DPMPTSP Provinsi Bengkulu Hambatan Tantangan dan Solusi	127
Gambar 3.21 Penghargaan Nasional Terbaik Kepatuhan Pelayanan Publik Tahun 2021	128
Gambar 3.22 Penerimaan Penghargaan ALI (Anugerah Layanan Investasi) Tahun 2022	129
Gambar 3.23 Ruang Loret dan Penyerahan Berkas DPMPTSP Provinsi Bengkulu	134

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Instansi yang menggunakan SIPANSE Tahun 2022	8
Grafik 1.2 Capaian Survei Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Provinsi pada Tahun 2018-2022	13