

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 tertulis bahwa Negara Indonesia didirikan dengan tujuan untuk memajukan kesejahteraan umum. Untuk mencapai tujuan tersebut, negara membentuk suatu organisasi yang disebut pemerintah sebagai pemegang tugas kekuasaan negara yang dapat merancang, menetapkan, melaksanakan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai serta menggerakkan upaya bersama untuk mencapai tujuan bernegara tersebut.

Hal riil yang menjadi pencapaian tujuan negara seperti pemerintah memberikan pelayanan untuk masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Menurut Ratminto dan Winarsih (2010: 19) mendefinisikan pelayanan publik merupakan pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat sebagai sebuah pelaksanaan yang menjadi kewajiban pemerintah sebagai abdi masyarakat, sehingga posisi masyarakat dapat dianggap sebagai warga negara dan pengguna jasa yang harus dilayani dengan baik serta melibatkan masyarakat dalam setiap pengambilan keputusan. Partisipasi dari masyarakat sangat penting dilaksanakan dalam membantu dan memperbaiki kinerja pemerintah. Dengan adanya partisipasi dari masyarakat diharapkan pemerintah dapat memberikan pelayanan publik secara maksimal dalam upaya pembangunan nasional.

Adanya pergeseran model pemerintahan dari sentralisasi menjadi desentralisasi seharusnya sejalan dengan perubahan suatu konsep penyelenggaraan

pelayanan publik dimana peran pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik berubah dari yang sebelumnya “dilayani” menjadi “melayani”. Salah satu contohnya adalah upaya kemudahan dan transparansi pelayanan kepada masyarakat. Untuk memenuhi tuntutan dan harapan dari masyarakat pemohon Kota Semarang terhadap pelayanan perizinan yang mudah, murah dan cepat maka dibutuhkan suatu terobosan dalam pelaksanaannya. Dalam upaya pemenuhan hal tersebut melalui sebuah konsep penyederhanaan layanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha.

Dalam upaya peningkatan pelayanan perizinan Kota Semarang telah membentuk kelembagaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan dasar hukum yaitu Peraturan Daerah No 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai unit pelayanan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat tentang perizinan dan nonperizinan diberikan pendelegasian tugas dari Walikota untuk memberikan pelayanan tersebut.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang telah menyelenggarakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (One Stop Service) sejak tanggal 5 Januari 2009 yang berdasarkan pada Peraturan Daerah Kota Semarang No. 9 Tahun 2008. Namun, dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (One Stop Service) banyak hal yang menyebabkan belum maksimalnya dalam hal penyelenggaraan pelayanan tersebut yaitu adanya masyarakat pemohon yang mengeluh bahwa kurang jelasnya informasi mengenai

prosedur tata cara mengurus perizinan di BPPT Kota Semarang, yang dituliskan dalam Pohon Sardu (Saran dan Pengaduan). *Website* resmi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Semarang masih belum sempurna, belum dapat digunakan secara efektif dan tidak selalu *online*. Walaupun didalam *website* tersebut sudah dijelaskan tentang prosedur tata cara pengurusan perizinan, namun beberapa masyarakat pemohon yang masih belum memahami prosedur pengajuan perizinan tidak dapat menanyakan informasi langsung melalui *website* tersebut. Selain itu, masyarakat pemohon juga mengeluhkan saat mengurus perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yaitu periode waktu yang dibutuhkan dalam proses pengurusan perizinan IMB sering tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan dalam SOP pengurusan perizinan IMB. Dalam brosur prosedur tata cara pengurusan perizinan IMB tertulis bahwa proses pengajuan perizinan dapat selesai dalam waktu lima belas (15) hari kerja sejak berkas-berkas permohonan serta persyaratan diterima dan dijadwalkan (Bisri, 2017: 6-9).

Selain itu dilakukan analisa prioritas permasalahan yang dilakukan penilaian. Hasil dari analisa prioritas masalah dapat diketahui bahwa prioritas utamanya adalah bagaimana mewujudkan sinergitas dan integrasi penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Diharapkan dengan adanya sinergitas tersebut dapat menjadi langkah awal untuk meningkatkan percepatan dan penyederhanaan pelayanan perizinan baik yang berada di DPMPTSP Kota Semarang maupun di OPD penyelenggara pelayanan perizinan lainnya.

Permasalahan belum sinergisnya pelayanan tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya:

1. Belum semua pelayanan perizinan dan nonperizinan dilimpahkan kewenangannya ke DPMPTSP;
2. Belum adanya pola hubungan kerja yang efektif dan efisien dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan;
3. Kurangnya kompetensi petugas dalam penyelenggaraan perizinan;
4. Fungsi-fungsi yang ada pada setiap stakeholder belum terlaksana secara efektif.

Mengacu pada permasalahan di atas, diketahui bahwa permasalahan utama yang menyebabkan belum adanya sinergitas dan integrasi penyelenggaraan PTSP adalah karena belum adanya pola hubungan kerja yang efektif dan efisien dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan. Oleh karena itu diperlukan adanya sistem yang terintegrasi dan sinergis bagi stakeholder untuk mewujudkan PTSP yang pada akhirnya dapat mencapai sasaran akhir yaitu adanya percepatan dan kemudahan pelayanan kepada masyarakat pemohon di Kota Semarang.

Sejalan dengan konsep percepatan dan kemudahan layanan serta melakukan sinergitas dan integrasi sistem penyelenggaraan PTSP, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang melakukan sebuah inovasi pelayanan perizinan yaitu Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu (SI-IMUT). Aplikasi Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu (SI-IMUT) berfungsi untuk mempermudah masyarakat pemohon maupun para pelaku usaha dalam melakukan pendaftaran perizinan dalam waktu yang singkat tanpa harus melakukan prosedur yang rumit. Aplikasi SI-IMUT merupakan suatu sistem pelayanan DPMPTSP dalam proses perizinan baik yang sifatnya investasi maupun

noninvestasi. Investasi terdiri dari berbagai sektor, sedangkan yang noninvestasi itu berkaitan dengan perizinan-perizinan dasar seperti izin tenaga kerja kesehatan, calon tenaga kerja kesehatan harus mempunyai izin yang diatur dalam bidang pemerintahan pusat. Berdasarkan Peraturan Walikota Semarang Nomor 137 Tahun 2016 tentang Pelimpahan Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan NonPerizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang terjadi peningkatan jumlah pelimpahan dari 36 perizinan menjadi 120 perizinan dan tidak ada perizinan yang ditandatangani walikota dan hanya 2 perizinan yang bertribusi.

Aplikasi SI-IMUT merupakan salah satu penerapan dari *e-Government*. Menurut Hasibuan dan Santoso (2005: 42-48) mendefinisikan bahwa *e-Government* adalah proses dimana memanfaatkan teknologi informasi untuk dijadikan alat bantu pemerintah dalam menyelenggarakan sistem pemerintahan secara efisien agar dapat meningkatkan hubungan pemerintah dengan pihak lain. Dengan demikian, aplikasi SI-IMUT memiliki hubungan antara pemerintah (*government to government*), pihak pembisnis (*government to business*) dan juga masyarakat pemohon (*government to citizen/ government to customer*) yang melakukan perizinan.

Aplikasi Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu (SI-IMUT) ini dirilis pada tanggal 2 Mei 2018. Aplikasi ini diluncurkan untuk mengikuti perkembangan teknologi yang semakin maju sehingga memungkinkan akan meninggalkan sistem konvensional yang selama ini digunakan. Sebagian besar aktivitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota

Semarang dilakukan dengan menggunakan penerapan *e-Government*. Aplikasi Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu (SI-IMUT) dapat diakses melalui *website* <https://izin.semarangkota.go.id/siimut/>.

Berdasarkan latar belakang diatas yang sudah dijelaskan, maka penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengkaji secara mendalam mengenai inovasi yang dilakukan DPMPTSP Kota Semarang agar dapat menjadi rujukan untuk instansi lain yang berada di Kota Semarang maupun di seluruh Indonesia dalam membuat inovasi khususnya dalam bidang perizinan yang akan memiliki dampak secara langsung kepada masyarakat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan perizinan melalui aplikasi SI-IMUT dilihat dari aspek tipologi inovasi?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan inovasi pelayanan perizinan melalui aplikasi SI-IMUT dilihat dari aspek tipologi inovasi

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Praktis**

#### **1. Bagi Peneliti**

Seluruh rangkaian dari kegiatan dan hasil penelitian diharapkan dapat lebih menambahkan penguasaan fungsi keilmuan penulis yang selama ini dipelajari dalam mengikuti program perkuliahan dan menerapkan serta mengembangkan ilmu yang sudah penulis dapatkan di Departemen Ilmu Politik dan Pemerintahan, Universitas Diponegoro.

## **2. Bagi Masyarakat**

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai sarana untuk menambah sumber informasi atau referensi serta menambah pemahaman yang lebih mendalam mengenai pelaksanaan inovasi pelayanan perizinan aplikasi SI-IMUT yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang.

## **3. Bagi Pemerintah Kota Semarang**

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi atau bahan pembelajaran untuk Pemerintah Kota Semarang agar dapat mendorong semangat instansi-instansi di Kota Semarang untuk dapat berinovasi seiring dengan perkembangan zaman khususnya dalam bidang pelayanan perizinan.

### **1.4.2 Kegunaan Akademik**

Bagi perguruan tinggi, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi sumber referensi yang berguna dimasa mendatang yang dikaitkan dengan inovasi pelayanan perizinan dan penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan analisis yang akurat sesuai dengan pemahaman disiplin Ilmu Pemerintahan.



## **1.5 Kerangka Teori**

### **1.5.1 Pelayanan Publik**

#### **1.5.1.1 Definisi Pelayanan Publik**

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum adalah bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik pemerintah pusat maupun daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka untuk mengupayakan pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka untuk penyelenggaraan ketentuan peraturan perundang-undangan (Hardiyansyah, 2011: 11).

Menurut Rasyid yang dikutip oleh Hardiyansyah (2011: 143) mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah pemberian sebuah layanan yang melayani kebutuhan masyarakat yang memiliki suatu kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Pada hakikatnya pemerintahan merupakan suatu bentuk pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan dibentuk untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat dan menciptakan sebuah kondisi dimana kemampuan masyarakat dapat dikembangkan untuk mencapai tujuan bersama bukan untuk melayani diri sendiri.

Menurut Pandji Santosa (2008: 57) mendefinisikan pelayanan publik merupakan pemberian jasa, baik berasal dari instansi pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, pihak swasta kepada masyarakat, maupun tanpa dibayar untuk

memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Jadi, pihak swasta turut memberikan pelayanan publik kepada masyarakat bukan hanya instansi pemerintah. Pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang memiliki politik dan sosial yaitu melaksanakan tugas pokok serta mencari dukungan suara. Sedangkan pelayanan publik yang dilakukan oleh pihak swasta memiliki motif ekonomi yaitu hanya mencari keuntungan saja. Selain itu, pengertian pelayanan publik dapat diartikan sebagai bentuk pelayanan berupa barang/jasa sebagai wujud dari tanggung jawab pemerintah yang diberikan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pemerintah yang sudah memberikan pelayanan terbaik kepada publik dapat dikatakan pelayanan publik itu berhasil. (HM Ismail, MH, Immanuel Yosua, M. Khoirul Anwar, dan Syamsud Dhuha, 2010: 1)

Berdasarkan sejumlah pengertian yang sudah disampaikan dapat diketahui bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah baik pemerintahan pusat maupun pemerintahan daerah dalam bentuk barang atau jasa untuk mengupayakan memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku.

## **1.5.2 Inovasi Pelayanan**

### **1.5.2.1 Definisi Inovasi Pelayanan**

Menurut Schumpeter yang dikutip oleh Dhewanto (2014: 3) mengungkapkan konsep inovasi untuk pertama kalinya yaitu inovasi merupakan suatu percampuran

yang baru dari faktor-faktor produksi yang sudah dibuat oleh pembisnis dan pemikiran inovasi adalah kekuatan pendorong yang sangat penting dalam perkembangan ekonomi. Menurut Roger (1983: 11) mendefinisikan bahwa inovasi sebagai bentuk ide, praktik maupun objek baru dikenalkan kepada individu maupun unit adopsi lainnya. Sebuah ide dapat dikatakan objektif atau tidak, yang dianggap baru dan dapat diukur dengan periode waktu sejak penemuan pertama atau penggunaan yang pertama. Adanya gagasan baru yang dialami individu dapat menentukan reaksi terhadap gagasan tersebut. Jika ide gagasan tersebut terlihat baru bagi individu maka itu yang disebut inovasi. Gagasan baru dalam suatu inovasi bukan hanya mengikutsertakan pengetahuan baru, namun juga pada sikap individu terhadap inovasi tersebut dalam hal bersikap dan juga dalam mengadopsi inovasi tersebut atau tidak, sehingga “kebaruan” dalam inovasi dapat ditunjukkan dalam pengetahuan, persuasi, atau keputusan untuk mengadopsi.

Menurut Sitorus (2015: 11), inovasi memiliki arti yaitu suatu proses atau produk jadi dari suatu pengembangan dan pemanfaatan pengetahuan, keterampilan yang dihasilkan baik dari manusia atau pun teknologi, dan pengalaman dalam membuat atau memperbaiki suatu produk, serta proses yang dapat memberikan manfaat. Menurut Yogi (2008: 9), inovasi sebagai bentuk ide, praktek, atau objek yang baru diperkenalkan kepada individu maupun unit adopsi lainnya. Selain itu, dalam pengertian inovasi menurut Damanpour maupun Rogers memperlihatkan bahwa inovasi memiliki 2 sifat yaitu berwujud (*tangible*) maupun tidak berwujud (*intangible*), sehingga aspek inovasi sangat luas. Inovasi yang hanya identik dengan teknologi saja maka hanya menyempitkan konteks inovasi yang sebenarnya

Menurut Hetifah (2003: 17) mendefinisikan bahwa inovasi adalah sebuah upaya untuk memberitahukan hal yang baru yaitu ide baru, metode baru maupun pendekatan baru dan upaya untuk mencari jalan keluar yang kreatif dalam meningkatkan partisipasi dan kinerja pemerintahan. Menurut Simon (2018: 36) mendefinisikan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan terobosan dalam pelayanan yang berasal dari sebuah ide kreatif original dan/atau adaptasi atau modifikasi yang dapat bermanfaat bagi masyarakat. Inovasi tidak harus suatu penemuan baru, tetapi dapat berupa pendekatan baru yang bersifat kontekstual.

Menurut Muluk yang dikutip oleh Ariyani, dkk (2016: 157) inovasi dalam sektor publik diselenggarakan dalam rangka untuk meningkatkan keefektifan dan keefisienan dalam mengurangi biaya. Organisasi sektor publik pada dasarnya selalu menghadapi sumber daya yang langka dan keterbatasan biaya anggaran. Selain itu, inovasi dapat bermanfaat untuk peningkatan kualitas pelayanan publik dan memberikan dampak positif kepada masyarakat, serta untuk menyempurnakan kebijakan sebelumnya yang dinilai kurang memberikan hasil yang signifikan. Menurut Said (2007: 27) yang mengatakan bahwa inovasi merupakan sebuah perubahan yang terencana dengan penggunaan teknologi dan peralatan baru dalam lingkup sebuah instansi yang didukung dengan instansi lainnya yang berkaitan dan adanya perbaikan cara kerja yang lebih berguna dengan mengintegrasikan sumber daya pegawai, sumber daya kelembagaan dan sumber daya sosial. Selain itu, inovasi merupakan perubahan, pembaharuan teknologi dan penggunaan peralatan baru atau adanya perbaikan kerja yang sudah direncanakan.

Menurut Suryani yang dikutip oleh Sitorus (2015: 11), Konsep inovasi itu luas bukan hanya terbatas pada produk. Namun merupakan sebuah ide, sistem atau tahapan-tahapan baru yang belum pernah ada sebelumnya. Inovasi biasanya digunakan untuk membuat suatu perubahan atau perbaikan dalam sistem yang sebelumnya sudah ada atau inovasi yang menjadi hal yang baru didalam masyarakat.

Berdasarkan sejumlah konsep yang sudah dijelaskan maka dapat diketahui bahwa konsep inovasi berhubungan dengan kebaruan seperti ide, metode, cara yang dapat memberikan manfaat bagi individu maupun unit adopsi yang menggunakan.

#### **1.5.2.2 Inovasi Pelayanan Publik**

Definisi inovasi menurut Saefullah (2016: 10-11) merupakan sebuah ide, produk, kejadian maupun metoda yang diamati maupun dirasakan sebagai sesuatu yang baru bagi individu maupun masyarakat, baik itu berupa hasil dari sebuah penemuan sesuatu yang benar-benar baru (*invention*) maupun dari penemuan sesuatu yang sudah ditemukan namun belum diketahui orang lain (*discovery*). Inovasi dilaksanakan untuk mencapai tujuan yang sudah direncanakan atau untuk mencari solusi dalam suatu permasalahan tertentu. Inovasi berkaitan dengan modernisasi karena keduanya merupakan perubahan sosial. Terwujudnya modernisasi dapat digambarkan melalui hadirnya inovasi yang menunjukkan sebuah kemajuan masyarakat baik dalam bidang ekonomi, politik, pendidikan, kesehatan maupun ilmu pengetahuan dan teknologi.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2017 mendefinisikan inovasi pelayanan publik adalah suatu terobosan dalam bidang pelayanan publik yang baik merupakan sebuah ide kreatif yang asli atau hasil modifikasi yang dapat masyarakat rasakan manfaatnya, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik tidak selalu berhubungan dengan sebuah penemuan baru, melainkan mencakup satu pendekatan baru yang bersifat kontekstual yaitu berupa inovasi pelayanan publik hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang sudah ada.

Menurut Rina (2013: 77), inovasi merupakan sebuah ide baru yg diperkenalkan seperti pelayanan baru, benda baru, atau tahapan-tahapan baru yang lebih bermanfaat dari sebelumnya. Menurut Amabile yang dikutip oleh Rina (2013: 77), menjelaskan bahwa inovasi yang berkaitan dengan kreatifitas merupakan inovasi atau *innovation* yang berasal dari kata *to innovate* yang mempunyai arti memperkenalkan hal yang baru maupun membuat sebuah perubahan. Inovasi secara khusus didalam organisasi sektor publik dapat dikatakan sebagai pengaplikasian dalam upaya membawa ide-ide baru yang dilaksanakan, dan memiliki ciri-ciri yaitu adanya perubahan langkah yang cukup besar, membutuhkan waktu yang lama dan memiliki skala yang cukup luas sehingga dalam proses implementasinya memiliki dampak terhadap perubahan didalam sebuah organisasi

dan pola hubungan organisasi. Inovasi didalam pelayanan publik memiliki ciri khas yakni memiliki sifat *intangible*, yaitu inovasi layanan dan organisasi tidak hanya berbasis pada barang yang tidak dapat dilihat melainkan pada perubahan dalam hubungan pelakunya, yaitu hubungan antara pemberi dan penerima layanan maupun hubungan antar berbagai bagian didalam organisasi atau *partner* dalam sebuah organisasi.

Dalam Jurnal UNS, mengartikan pengertian inovasi dalam pelayanan publik yaitu sebagai sebuah pencapaian dalam menaikkan tingkat efisiensi, efektivitas dan tanggungjawab pelaksanaan pelayanan publik yang dihasilkan dari adanya inisiatif. Bentuk inisiatif itu dapat berasal dari adanya kemajuan dalam teknologi informasi dan komunikasi pelayanan publik, adanya peningkatan peran dalam diri pemerintahan, dan lain-lain. Dengan demikian, inovasi pelayanan publik bukan merupakan upaya penyimpangan dari prosedur yang sudah ditetapkan. Melainkan, dianggap sebagai suatu upaya dalam menambahkan, menafsirkan dan menyesuaikan aturan yang sudah ditetapkan sebelumnya.

Dari beberapa pernyataan yang sudah disampaikan diatas oleh beberapa ahli dapat diketahui bahwa inovasi pelayanan publik merupakan inovasi yang dilakukan dalam bidang pelayanan publik untuk membuat adanya perubahan dalam melakukan pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien sehingga dapat bermanfaat untuk masyarakat dan untuk meningkatkan kualitas dalam diri pemerintahan itu sendiri.

### 1.5.2.3 Tipologi Inovasi

Menurut Halvorsen (2005: 5) inovasi di sektor dapat dibagi menjadi beberapa jenis:

1. *A new or improved service* (Pelayanan baru atau Pelayanan yang diperbaiki), misalnya perawatan kesehatan di rumah
2. *Process Innovation* (Inovasi Proses), adanya perubahan dalam pembuatan layanan atau produk
3. *Administrative Innovation* (Inovasi yang bersifat administratif), misalnya penggunaan instrumen kebijakan baru, yang mungkin merupakan hasil dari perubahan kebijakan
4. *System Innovation* (Inovasi Sistem), sistem baru atau perubahan mendasar dari sistem yang ada, misalnya dengan pembentukan organisasi baru atau pola kerja sama dan interaksi baru
5. *Conceptual Innovation* (Inovasi Konseptual), perubahan dalam pandangan pelaku; perubahan tersebut disertai dengan penggunaan konsep baru, misalnya pengelolaan air terpadu atau penyewaan mobilitas
6. *Radical Change of Rationality* (Perubahan Rasionalitas yang Radikal), artinya pandangan dunia atau matriks mental karyawan organisasi berubah

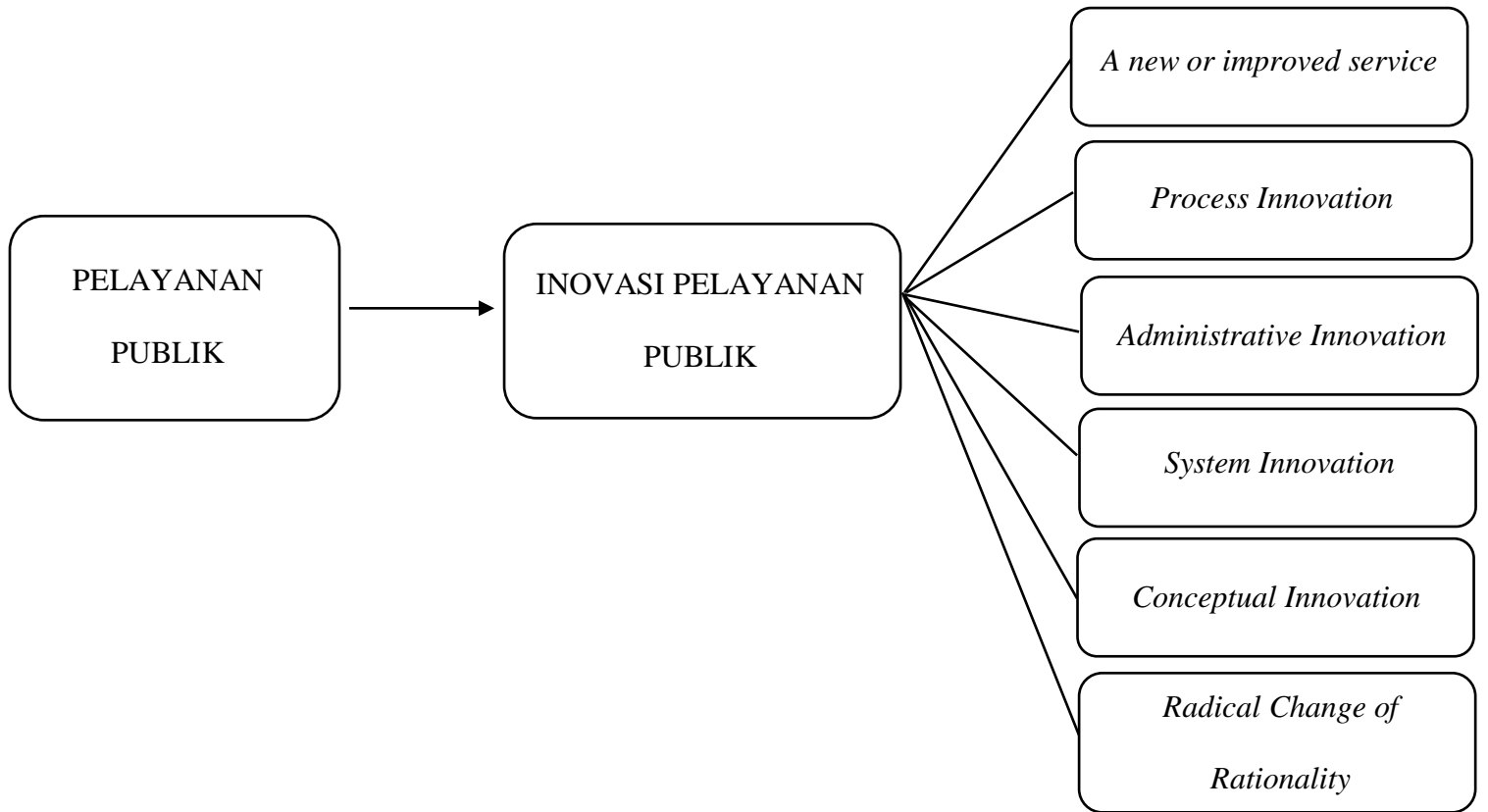


## 1.6 Kerangka Berpikir

Dalam upaya memberikan pelayanan publik secara maksimal, pemerintah Kota Semarang telah melakukan berbagai upaya untuk memperbaiki pelayanan perizinan secara berkelanjutan demi terwujudnya pelayanan publik yang prima. Salah satu upaya memberikan pelayanan publik secara maksimal dengan melakukan inovasi pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik merupakan sebuah ide maupun praktik yang dianggap baru oleh individu maupun organisasi sektor publik dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan fenomena utama dalam penelitian yang sesuai dengan alur teori yang berkaitan dengan inovasi pelayanan yang mengacu pada tipologi inovasi yang didalamnya terdapat *A new or improved service*, *Process Innovation*, *Administrative Innovation*, *System Innovation*, *Conceptual Innovation*, dan *Radical Change of Rationality* dijadikan sebagai terobosan dalam upaya mengetahui kebaruan yang dilakukan oleh aplikasi SI-IMUT pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang. Secara skematis kerangka teori dapat digambarkan seperti dibawah ini:

**Bagan 1.1**

**Alur Kerangka Berpikir**



## 1.7 Operasionalisasi Konsep

Menurut Halvorsen yang dikutip oleh Yayuk Basuki, dkk (2018: 210-215) menjelaskan sebuah fenomena inovasi pelayanan publik dapat dilihat dari tipologi inovasi, yaitu:

### 1. Pelayanan baru atau Peningkatan layanan

Tipologi ini melihat pada sebuah hasil atau dilihat pada perkembangan pelayanan baru yang dilaksanakan oleh pemerintah khususnya dalam bidang pelayanan publik. Dengan dikeluarkannya inovasi pelayanan ini apakah sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau membuat masyarakat menjadi kesulitan. Untuk melihat tipologi ini diperlukan beberapa fokus kajian yaitu dasar inovasi, persyaratan pelayanan dan peningkatan layanan (*improved service*).

### 2. Inovasi Proses

Tipologi ini merupakan adanya perubahan dalam sebuah sistem yang berhubungan dengan penyediaan pelayanan publik yang sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau berorientasi kearah yang lebih baik. Tipologi ini melihat dari bagaimana proses pembuatan inovasi yang dilakukan oleh pemerintah yang berorientasi pada perbaikan pelayanan sebelumnya yang sudah ada. Pembuatan suatu inovasi sangat dipengaruhi oleh proses yang dilakukan dengan baik karena dalam proses pembuatan suatu inovasi sampai dengan proses penerapannya dibutuhkan adanya sebuah tahapan-tahapan untuk mematangkan rancangan inovasi tersebut. Untuk melihat lebih dalam proses inovasi yaitu aturan khusus inovasi dan jaminan pelayanan.

### 3. Inovasi yang bersifat administratif

Tipologi ini merupakan sebuah aturan yang dikeluarkan dari perubahan kebijakan yang sudah ada sebelumnya sehingga berfokus pada perubahan kebijakan. Hal ini dimaksudkan agar dalam penerapan suatu inovasi dapat dilakukan secara maksimal diketahui dan dapat masyarakat rasakan inovasi tersebut. Jika dalam penerapan administratifnya tidak bagus maka suatu inovasi yang dikeluarkan akan sulit untuk diketahui dan dirasakan oleh masyarakat. Dalam kajian ini terdiri dari pemberian informasi dan bantuan pengembangan inovasi.

### 4. Inovasi Sistem

Tipologi ini merupakan sebuah sistem baru atau merupakan sebuah perubahan yang mendasar dari sistem yang sudah ada sebelumnya dengan membentuk struktur organisasi baru atau melakukan kerjasama dan berinteraksi dengan instansi-instansi terkait. Kegiatan ini dilakukan dengan maksud untuk mengembangkan suatu inovasi agar dapat dirasakan perbedaannya dengan dihadirkan inovasi tersebut karena dengan adanya inovasi akan membuat adanya perubahan yang berorientasi kearah yang lebih baik sehingga dapat dilihat kebermanfaatannya. Dalam kajian ini terdapat dua hal yang dapat dilihat yaitu sistem inovasi dan kerjasama pengembangan inovasi. Dari kedua hal tersebut yaitu dapat dilihat dari sisi sistem, inovasi dulu sebelum ada inovasi.

### 5. Inovasi Konseptual

Tipologi ini melihat pada bagaimana konsep dari suatu inovasi yang berhubungan dengan para pelayan publik itu sendiri. Inovasi konseptual lebih mengarah kepada

para pelayan publik yang membuat inovasi karena dalam tahapan inovasi ini ingin melihat bagaimana pengaruhnya suatu inovasi yang dibuat tidak hanya untuk masyarakat sebagai pengguna inovasi, tetapi juga berfokus pada konsep atau pada perubahan yang pembuat inovasi tersebut rasakan. Dalam tipologi ini mempunyai fokus kajian yaitu kegiatan pelayanan publik.

#### 6. Perubahan Rasionalitas yang Radikal

Tipologi ini merupakan adanya perubahan pandangan umum atau mental matriks dari pegawai yang berada di instansi pemerintah mengenai inovasi yang sudah dilaksanakan. Bagaimana pengaruhnya terhadap pegawai instansi pemerintah khususnya dari segi pemikiran yang sudah diterapkan dalam pekerjaannya. Dalam tipologi ini membahas mengenai dua hal yaitu pemberian apresiasi yang dilakukan oleh pemerintah kepada pembuat inovasi dan bagaimana respon atau perubahan yang dirasakan masyarakat maupun pegawai instansi pemerintah setelah diterapkannya inovasi tersebut. Penerapan suatu inovasi ini akan memberikan dampak yang besar khususnya dalam hal perbaikan pelayanan publik sehingga orang-orang atau instansi yang terlibat dalam pembuatan inovasi ini seharusnya diberikan apresiasi yang terbaik agar dapat lebih bersemangat untuk memunculkan inovasi-inovasi baru lainnya.

## **1.8 Metode Penelitian**

Metodologi penelitian merupakan suatu cara untuk melakukan pemecahan masalah yang berkontribusi untuk menemukan, mendeskripsikan, mengetahui suatu kebenaran dari fenomena yang sedang diteliti dengan cara mengumpulkan, menyusun dan merangkai suatu masalah sesuai dengan aturan yang berlaku dalam karya ilmiah sejalan dengan pendapat Subagyo (1997: 2) yang mendefinisikan metode penelitian adalah suatu jalan untuk mendapatkan kembali pemecahan terhadap semua permasalahan yang diajukan. Di dalam sebuah penelitian diperlukan beberapa teori untuk membantu menentukan metode yang relevan terhadap permasalahan.

### **1.8.1 Desain Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan desain penelitian yaitu penelitian kualitatif. Menurut Moleong (2002: 3) mendefinisikan metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang memuat sebuah pemahaman berupa pemikiran, makna, dan cara manusia melihat mengenai fenomena-fenomena yang menjadi fokus penelitian karena yang ingin dicapai adalah pemahaman dalam sebuah penelitian kualitatif, sehingga alat yang digunakan dalam penelitian yaitu berupa pedoman dan teknik mengumpulkan data. Penulis menggunakan metode penelitian dengan tujuan untuk mendapatkan data yang lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan keaslian dan keakuratannya.

Penelitian ini berdasarkan tujuannya menggunakan jenis penelitian deskriptif. Menurut Sukmadinata (2010: 18), penelitian deskriptif ditujukan untuk menjelaskan suatu keadaan atau fenomena-fenomena apa adanya, sehingga penulis tidak melakukan manipulasi terhadap objek penelitian dan tidak melakukan kegiatan khusus terhadap objek yang diteliti. Hal tersebut dilakukan agar semua kegiatan yang dilakukan penulis dapat berjalan sesuai dengan kenyataannya.

Demikian latar belakang penulis menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dalam desain penelitian. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan sebanyak mungkin informasi mengenai fakta-fakta yang berkaitan dengan inovasi pelayanan perizinan melalui Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu (SI-IMUT) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang.

### **1.8.2 Situs Penelitian**

Situs penelitian dalam penelitian ini yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang yang beralamat di Jl. Pemuda No.148, Lantai 3 Gedung Mr. Moch Ihsan, Sekayu, Semarang Tengah, Kota Semarang, Jawa Tengah 50139 sebagai instansi yang menyelenggarakan dan mengelola inovasi pelayanan perizinan melalui SI-IMUT.

### **1.8.3 Subjek Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis berperan sebagai pengumpul data dan mengumpulkan data-data di lapangan sedangkan alat pengumpulan data yang lain selain manusia

yaitu berupa data-data lain yang dapat menunjang keakuratan hasil penelitian serta berbagai bentuk alat-alat yang membantu dalam penelitian ini. Kedua hal tersebut bertindak sebagai alat pendukung dalam penelitian ini.

Subjek penelitian merupakan individu dan kelompok yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dalam melakukan penelitian sehingga disebut dengan informan penelitian. Dalam menentukan informan, penulis menggunakan *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2014: 122), *purposive sampling* adalah teknik dalam menentukan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, yang dimaksud pertimbangan tertentu yakni informan dianggap memahami masalah yang diteliti oleh penulis, mempunyai data yang dibutuhkan oleh penulis dan dapat memudahkan penulis mengeksplorasi objek yang diteliti serta dapat memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan secara akurat. Berdasarkan pertimbangan tersebut maka yang dijadikan sebagai informan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang
2. Kepala Bidang Sistem Informasi dan Monitoring Dan Evaluasi Perizinan DPMPTSP Kota Semarang
3. Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan 1
4. Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan 2
5. Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan 3
6. Staff Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan



#### **1.8.4 Jenis Data dan Sumber Data**

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data kualitatif yang meliputi teks tulisan dan kata-kata tertulis. Menurut Hadari dan Martini (2006: 98) mengatakan bahwa data adalah bentuk dari tanggapan, pendapat, keyakinan, perasaan, ide serta pengetahuan individu mengenai segala sesuatu yang dipertanyakan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Data tersebut dapat diperoleh dari sumber yang dibagi dua (2) kategori sebagai berikut:

##### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang didapatkan langsung dari sumber data dan data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini diperoleh melalui hasil wawancara mendalam dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang, Kepala Bidang Sistem Informasi dan Monitoring Dan Evaluasi Perizinan DPMPTSP Kota Semarang, Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan 1 (Bidang Kesejahteraan Masyarakat) , Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan 2 (Bidang Ekonomi), Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan 3 (Bidang Pembangunan) dan Staff Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dengan berpedoman pada panduan wawancara (*interview guide*) yang telah dirumuskan sebelumnya. Data primer ini antara lain:

- a. Catatan hasil wawancara
- b. Hasil observasi lapangan.
- c. Data-data mengenai informan.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan secara tidak langsung dari sumber data yaitu literatur, buku-buku, jurnal dan karya ilmiah dari berbagai media, peraturan perundang-perundangan, skripsi atau penelitian terdahulu serta arsip-arsip resmi yang berkaitan dengan aplikasi pelayanan perizinan yang berbasis online dari instansi terkait yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang. Data sekunder ini digunakan untuk mendukung informasi data primer. Selain itu, data sekunder yang digunakan dari foto-foto dan rekaman suara.

### **1.8.5 Teknik Pengumpulan Data**

#### 1. Wawancara

Menurut Moleong (2007: 186) mendefinisikan wawancara merupakan percakapan yang dapat memberikan data-data dan informasi yang melibatkan kedua belah pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) sebagai pemberi pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) sebagai penjawab pertanyaan atau biasa disebut sebagai informan atau narasumber. Dalam penelitian kualitatif menggunakan teknik wawancara adalah wawancara mendalam. Wawancara mendalam dilakukan untuk mendapatkan data yang lebih akurat. Wawancara mendalam (*in-depth interview*) merupakan sebuah proses untuk memperoleh keterangan dengan tujuan penelitian melalui tanya jawab antara pewawancara dengan informan atau narasumber sambil bertatap muka. Wawancara mendalam dilakukan tidak cukup dilakukan sekali sehingga memerlukan wawancara secara berulang kali dan waktu yang dibutuhkan

relatif lama bersama informan atau narasumber didalam lokasi penelitian. Penulis juga melakukan pencatatan dan perekaman data pada saat melakukan wawancara sebagai dokumentasi penjelasan dari informan atau narasumber.

Dalam penelitian ini menggunakan pedoman wawancara (*interview guide*). Menurut Patton (2006: 188) mendefinisikan pedoman wawancara merupakan suatu daftar pertanyaan yang dibutuhkan selama berjalannya wawancara. Pedoman wawancara dilakukan agar wawancara dapat terstruktur dan sesuai dengan informasi yang dibutuhkan penulis. Pada penelitian ini dilakukan wawancara kepada:

1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kota Semarang
2. Kepala Bidang Sistem Informasi dan Monitoring Dan Evaluasi  
Perizinan DPMPTSP Kota Semarang
3. Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan 1
4. Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan 2
5. Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan 3
6. Staff Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan

## 2. Observasi (Pengamatan)

Observasi adalah salah satu cara untuk mengumpulkan data yang tidak hanya mengukur sikap dari informan atau narasumber, melainkan dapat digunakan untuk merekam berbagai macam gejala yang terjadi. Observasi merupakan bagian penting

dalam melakukan penelitian kualitatif. Penulis menggunakan teknik ini untuk mengamati perilaku manusia, proses kerja, fenomena-fenomena alam dan interaksi objek yang diteliti. Observasi dilakukan untuk memperoleh data yang lebih akurat mengenai informasi yang terkait dengan inovasi pelayanan perizinan Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu (SI-IMUT) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang.

### 3. Studi Kepustakaan

Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan penelaahan data-data yang tersedia dalam buku-buku, literatur, jurnal, peraturan perundang-undangan, arsip-arsip, karya ilmiah dan laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan serta dokumen lainnya yang berkaitan dengan pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang berbasis online.

#### **1.8.6 Analisis dan Interpretasi Data**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik analisis data yang bersifat kualitatif. Menurut Moleong (2007: 248) mendefinisikan analisis data kualitatif merupakan upaya yang dilaksanakan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milah data menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang

lain. Jadi, data-data penelitian yang diperoleh penulis sangat banyak karena berasal dari hasil wawancara, adanya catatan dari lapangan, tanggapan penulis dan dokumentasi yang masih perlu untuk disusun, diklasifikasikan, diberikan kode dan melakukan kategorisasi serta membuat sebuah kesimpulan agar mudah dipahami oleh penulis maupun orang lain.

Analisis data kualitatif berlangsung pada saat melakukan pengumpulan data dan setelah pengumpulan data itu selesai dalam kurun waktu tertentu. Setelah melakukan wawancara, penulis melakukan analisis data terhadap jawaban yang sudah diwawancarai. Pada saat menganalisis jawaban yang diwawancarai hasilnya belum memuaskan, maka penulis dapat melakukan memberi pertanyaan lagi kepada informan sampai data yang diperoleh dianggap valid. Dalam menganalisis data diperlukannya yaitu data reduksi, penyajian data, dan verifikasi kesimpulan. Berdasarkan konsep yang disampaikan oleh Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2012: 246-253) yang menguraikan terdapat tiga jenis kegiatan dalam analisis data sebagai berikut:

1. Reduksi data (Data Reduction)

Reduksi data adalah analisis yang memiliki tujuan untuk memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, merangkum serta mencari tema dan polanya. Data yang sudah diperoleh dari lokasi penelitian selanjutnya dimasukkan kedalam laporan yang lengkap. Demikian data yang sudah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan

memudahkan penulis untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencari data yang masih diperlukan.

## 2. Penyajian data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan langkah setelah melakukan reduksi data. Penyajian data adalah kumpulan informasi yang tersusun dan diperbolehkan untuk mendeskripsikan kesimpulan dan melakukan tindakan. Dalam penelitian kualitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, tabel, bagan, grafik, *flowchart*, pictogram dan sejenisnya. Model analisis data kualitatif bentuk yang paling sering digunakan yaitu teks naratif. Penyajian data memiliki tujuan untuk memudahkan dalam memahami apa yang terjadi dan dapat menyusun pola hubungan serta merencanakan tahapan selanjutnya berdasarkan dengan yang telah dipahami tersebut.

## 3. Penarikan/Verifikasi Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan langkah terakhir dalam menganalisis data kualitatif. Kesimpulan awal yang disampaikan bersifat sementara dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti-bukti yang akurat untuk mendukung pada tahap pengumpulan data selanjutnya. Apabila kesimpulan awal didukung oleh bukti-bukti yang akurat dan konsisten saat penulis kembali ke lapangan untuk melakukan pengumpulan data, maka kesimpulan yang disampaikan dapat dikatakan kesimpulan tersebut sudah kredibel.