

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada negara berkembang salah satu yang menjadi prioritas utama dalam melaksanakan kegiatan negaranya adalah pembangunan nasional, begitu halnya dengan bangsa Indonesia. Salah satu hal yang diperhatikan dalam pembangunan nasional di Indonesia adalah di bidang ekonomi. Perekonomian yang baik akan berimbas kepada aspek-aspek lain dalam indeks pembangunan manusia, seperti pendidikan, kesehatan, dan ekonomi. Aspek tersebut akan sangat berkaitan dalam keberlangsungan kehidupan masyarakat. Dalam hal menunjang dan mempermudah pelaku usaha khususnya di bidang Usaha Mikro Kecil Menengah, pemerintah dalam hal ini sudah mengatur peraturan melalui Peraturan Presiden Nomor 98 Tahun 2014 Tentang Ijin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) yang bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dan sarana pemberdayaan bagi Pelaku Usaha Mikro dan Kecil (PUMK) dalam mengembangkan usahanya. Mengingat banyaknya pengangguran dan tidak semua orang memiliki latar belakang pendidikan yang tinggi untuk memperoleh pekerjaan, maka keberadaan UKM di Kota Semarang ini memberikan peluang yang besar untuk penyerapan tenaga kerja bagi masyarakat yang tidak memiliki pendidikan tinggi atau masyarakat kecil dan menengah serta dapat dijadikan sebagai sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dengan meningkatnya PAD maka akan sedikit banyaknya mempengaruhi pembangunan di sektor sektor lainnya.

Usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) mempunyai peran yang sangat vital dalam pembangunan dan pertumbuhan ekonomi, tidak hanya di negara sedang berkembang, namun juga di negara maju. UMKM sangat penting tidak hanya karena menyerap paling banyak tenaga kerja, namun juga karena kontribusinya terhadap pembentukan atau pertumbuhan domestik bruto paling besar dibandingkan dengan jenis usaha besar. Kita tahu bahwa UMKM menjadi tulang punggung perekonomian nasional karena ada tiga indikator yang menunjukkan peran pentingnya dalam perekonomian Indonesia. Pertama, jumlahnya banyak dan mencakup setiap sektor ekonomi. Kedua, UMKM memiliki potensi besar dalam menyerap tenaga kerja. Ketiga, UMKM memberikan kontribusi yang besar dalam pendapatan nasional.

Kota Semarang sebagai Ibu Kota Provinsi Jawa Tengah memiliki peran strategis dalam pengembangan Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah (UMKM). Jumlahnya yang banyak dan tersebar di seluruh wilayah di Indonesia memberikan kemudahan dalam menyerap tenaga kerja di Indonesia, karena pada umumnya UMKM tidak memerlukan kualifikasi pendidikan tertentu dalam menjalankan kegiatan usahanya, sehingga kontribusi UMKM dalam mengurangi jumlah pengangguran di Indonesia cukup tinggi. Peran yang dimiliki UMKM ini membuat pemerintah terus berupaya agar UMKM di Indonesia semakin berkembang seperti pembinaan usaha, pelatihan ketrampilan bagi tenaga kerja, dan fasilitas kemudahan dalam permodalan usaha.

Keunggulan yang dimiliki oleh Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) tersebut menjadikan UMKM semakin hal yang penting dari masa ke masa. Keberadaannya di Indonesia sangat penting, Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) masih memiliki keterbatasan untuk berkembang, hal ini mendorong pemerintah untuk berkomitmen dalam menjaga keberlangsungan kegiatan sektor UMKM. Berbagai kebijakan dibuat agar mempermudah pengusaha kecil untuk semakin mengembangkan usahanya. Dalam usaha pengembangan UMKM oleh pemerintah diperlukan informasi yang lengkap dan mudah diakses, terutama informasi yang menyangkut potensi suatu sektor ekonomi atau komoditas untuk dikembangkan pada suatu wilayah tertentu, serta faktor-faktor yang mempengaruhi pengembangannya. Berikut dapat dilihat pada Tabel 1.1 peningkatan UMKM di Kota Semarang yang telah tercatat tiap tahunnya pada Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kota Semarang.

Tabel 1.1
Daftar UMKM yang telah terdaftar tiap tahunnya pada Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kota Semarang

NO	SENTRA	JUMLAH UMKM	2017	2018	2019
1	Jasa (penjahit, bengkel,dsb)	920	185 (20%)	414 (45%)	321 (35%)
2	Kerajinan Tangan (Hand Crafting)	955	460 (48%)	331 (35%)	160 (17%)
3	Olahan Pangan	1260	204 (50%)	123 (30%)	81 (20%)

(Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kota Semarang 2019)

Pada faktanya UMKM belum sesuai yang diharapkan, terdapat sejumlah hambatan tiap tahunnya jumlah IUMKM yang sudah terdaftar tiap tahunnya menurun, hal ini dikarenakan terdapat hambatan dalam dalam hal perizinan juga terdapat kendala salah satunya adalah prosedur yang harus diikuti dengan biaya yang mahal dan tidak efektif, untuk mendapatkan legalitas usahanya atau Izin Usaha Mikro Kecil dan Menengah (IUMKM) para pelaku UMKM harus mendaftar secara offline yaitu mendatangi Kantor Dinas Koperasi dan Usaha Mikro dengan cara membawa berkas-berkas yang dibutuhkan, untuk mendapatkan Izin Usahanya harus menunggu kurang lebih sebulan agar mendapatkan Izin Usaha. Hal ini yang menyebabkan jumlah IUMKM di Kota Semarang menurun setiap tahunnya.

Para pelaku usaha UMKM di Kota Semarang belum memiliki izin dalam berusaha dan dampaknya pada usaha yang mereka milki adalah sulit untuk berkembang karena belum memiliki legalitas yang sah dan sulit juga untuk mendapatkan akses modal secara lebih luas dalam melakukan usaha, dapat dilihat pada Tabel 1.1 terdapat penurunan izin usaha mikro tiap tahunnya.

Pemerintah Indonesia berupaya meningkatkan efisiensi kegiatan usaha dengan percepatan pelaksanaan berusaha yang disusun dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Berdasarkan kebijakan tersebut, semua pelayanan

perizinan usaha menjadi terintegrasi oleh pusat melalui 1 (satu) Sistem Perizinan Berusaha Secara Elektronik Online Single Submission (OSS).

Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyebutkan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Prinsip-prinsip PTSP di dalam Perpres tersebut adalah prinsip keterpaduan, ekonomis, koordinasi, pendelegasian atau pelimpahan wewenang, akuntabilitas dan aksesibilitas. Sehingga pemerintah mengeluarkan kebijakan melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan sebuah revisi terhadap kebijakan pemerintah sebelumnya yaitu mengenai Pelayanan Terpadu Satu Atap yang diterapkan sejak tahun 1997 melalui Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 503/125/PUOD tentang Pembentukan Pelayanan Terpadu Satu Atap dan Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 1998 tentang Pelayanan Terpadu Satu Atap. Revisi ini didasarkan kepada kenyataan di lapangan bahwa implementasi penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Atap di daerah banyak mengalami kendala terkait dengan mekanisme perizinan yang masih rumit dan kendala koordinasi lintas Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang sulit, sehingga tidak berjalan dan berfungsi secara optimal. Dengan demikian prosedur perizinan yang kompleks di Indonesia

menjadi beban tersendiri bagi para pengusaha yang ingin memulai usaha baru. Melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tersebut diharapkan memberi manfaat pengurusan izin usaha secara “one stop service” yakni menawarkan jasa pengurusan berbagai perizinan yang mengintegrasikan ke dalam sebuah layanan terpadu, meningkatkan jumlah formalisasi usaha baru yang dalam jangka panjang bisa menyediakan lapangan pekerjaan, bertambahnya pendapatan pemerintah, dan tercapainya pertumbuhan ekonomi yang lebih kuat. Secara umum konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non-perizinan, dimana proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai kepada tahap penerbitan dokumen izin dilakukan secara terpadu dalam satu tempat dengan menganut prinsip-prinsip seperti:

a. Kesederhanaan,

b. Transparansi,

c. Akuntabilitas,

d. Menjamin kepastian biaya, waktu, serta adanya kejelasan prosedur secara hukum.

Konsep kebijakan PTSP, pemohon cukup datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas loket sehingga dapat meminimalkan interaksi antara pemohon dan petugas perizinan dan menghindari adanya pungutan tidak resmi. Dilaksanakannya sistem PTSP, maka telah terjadi perubahan paradigma dalam

penyelenggaraan pelayanan publik, hal ini dapat dilihat dalam penyelenggaraannya sebagai berikut:

1. Tujuan hakiki adalah peningkatan kualitas pelayanan (lebih baik, lebih murah, dan lebih cepat).

2. Reinvention of government, proses transformasi sektor publik ini didasari prinsip-prinsip:

- a. Pemerintah pengatur dan pengendali, bukan pelaksana;
- b. Pemerintah mendorong iklim kompetisi dalam memberikan pelayanan,
- c. lebih berorientasi pada hasil,
- d. melayani masyarakat secara optimal,
- e. melimpahkan tugasnya kepada partisipasi masyarakat dan kerja tim,
- f. berorientasi kepada pasar mengurangi hambatan birokrasi, dan meningkatkan daya saing.

3. *Banishing Bureaucracy* (memangkas birokrasi) dengan ditetapkan lima strategi yakni: strategi inti (pendekatan pada kejelasan tujuan, peran, dan arahan), strategi konsekuensi (pendekatan pada penilaian kerja), strategi pelanggaran (pendekatan pada pilihan pelanggan, kompetensi, dan kualitas), strategi kekuatan (pendekatan pada pemberdayaan dan partisipasi masyarakat, strategi kultur (pendekatan pada nilai, kebiasaan, visi, dan nurani).

4. Penyederhanaan birokrasi penyelenggaraan perizinan tersebut misalnya dalam bentuk; pemangkasan tahapan dan prosedur lintas instansi maupun dalam instansi yang bersangkutan, pemangkasan biaya, pengurangan jumlah persyaratan, pengurangan jumlah paraf dan tanda tangan yang diperlukan, dan pengurangan waktu pemrosesan perizinan.

Salah satu inovasi sistem pelayanan publik yang diterapkan PTSP adalah Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Melalui Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik menjadi dasar kebijakan adanya *Online Single Submission* (OSS). *Online Single Submission* (OSS) diluncurkan pada 8 Juli 2018 dalam rangka menyederhanakan proses perizinan berusaha. adalah sistem perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik dengan seluruh kementerian/lembaga (K/L) negara hingga pemerintah daerah (pemda) di Indonesia.

Peraturan Presiden (Perpres) Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2014 Tentang Perizinan untuk Usaha Mikro dan Kecil di lanjutkan dengan Peraturan Walikota (Perwako) Semarang nomor 24 tahun 2015 tentang pendelegasian kewenangan pelaksanaan izin usaha mikro dan kecil dari walikota kepada camat untuk melakukan pendataan dan menetapkan lokasi terhadap Pelaku Usaha Mikro Kecil (PUMK) di wilayahnya melalui lurah. Pendataan PUMK harus melampirkan identitas PUMK, lokasi PUMK yang berada di wilayah kecamatan, jenis tempat usaha, bidang

usaha dan besarnya modal usaha. PUMK melakukan pendaftaran IUMK kepada camat dan harus melengkapi berkas pendaftaran kepada camat.

Peraturan Walikota sebagai pedoman dalam pemberian IUMK dan tujuan ditetapkannya Peraturan Walikota agar PUMK mendapatkan kepastian dan perlindungan dalam berusaha di lokasi yang telah ditetapkan, mendapatkan pendampingan untuk pengembangan usaha, mendapatkan kemudahan dalam pemberdayaan dari Pemerintah, Pemerintah Daerah dan atau Lembaga lainnya. Dengan adanya Peraturan wali kota ini dapat membuat perizinan menjadi mudah.

Salah satu tugas Pemerintah Kota Semarang dalam meningkatkan perekonomian di dalam kota yaitu harus mengelola UMKM dengan baik, dan memerlukan perhatian yang khusus, yang diharapkan dapat sesuai dengan visi misi Kota Semarang. Visi Kota Semarang :

“ Semarang sebagai Kota Perdagangan dan Jasa yang Hebat Menuju Masyarakat Sejahtera”

Misi Kota Semarang :

“ untuk mewujudkan Visi Kota Semarang tersebut, maka dijabarkan dalam 5 misi yang menjadi pedoman bagi pembangunan Kota Semarang”

1. Mewujudkan Kehidupan Masyarakat yang berbudaya dan berkualitas
2. Mewujudkan Pemerintahan yang Semakin Handal untuk Meningkatkan Pelayanan Publik.

3. Mewujudkan Kota Metropolitan yang Dinamis dan Berwawasan Lingkungan.
4. Memperkuat Ekonomi Kerakyatan Berbasis Keunggulan Lokal dan Membangun Iklim Usaha yang Kondusif.
5. Mewujudkan Kehidupan Masyarakat yang Sejahtera.

Pada kenyataannya Pemerintah Kota Semarang belum memaksimalkan usahanya, dapat dilihat dari Tabel 1.2 masih terdapat beberapa kecamatan yang masih belum mendapatkan pemberdayaan UMKM dari Pemerintah dan terdapat beberapa Kecamatan di Kota Semarang yang UMKM nya menurun tiap tahun.

Tabel 1.2
Daftar Peningkatan UMKM tiap tahunnya di Kecamatan Kota Semarang

NO	KECAMATAN	JUMLAH UMKM	2017	2018	2019
1	Genuk	919	184 (20%)	414 (45%)	321 (35%)
2	Semarang Timur	944	453 (48%)	331 (35%)	160 (17%)
3	Semarang Tengah	1258	1133 (90%)	125 (10%)	0
4	Semarang Barat	1337	668 (50%)	643 (48%)	26 (2%)
5	Tugu	406	204 (50%)	121 (30%)	81 (20%)
6	Gayamsari	1057	794 (75%)	52 (3%)	211 (20%)
7	Semarang Utara	1683	1347 (80%)	336 (20%)	0
8	Ngaliyan	597	119 (20%)	359 (60%)	119 (20%)
9	Pedurungan	2817	563 (20%)	845 (30%)	1409 (50%)
10	Mijen	526	210 (40%)	210 (40%)	106 (20%)

11	Gunungpati	547	484 (85%)	21 (5%)	36 (10%)
12	Gajahmungkur	581	174 (30%)	348 (60%)	59 (10%)
13	Semarang Selatan	967	964 (100%)	0	0
14	Candisari	668	200 (30%)	335 (50%)	133 (20%)
15	Banyumanik	928	651 (70%)	92 (10%)	185 (20%)
16	Tembalang	1618	161 (40%)	647 (40%)	810 (50%)

(Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kota Semarang 2019)

Jumlah sentra UMKM pada tiap kecamatan di Kota Semarang tiap tahunnya terdapat perkembangan. Tetapi tidak semua Kecamatan di Kota Semarang sudah terdaftar di Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, terbukti pada tahun 2018 dan tahun 2019 terdapat beberapa Kecamatan di Kota Semarang yang tidak ada kenaikan perizinannya di tahun 2018 dan 2019, setelah di ketahui lebih lanjut ternyata di tahun tersebut perizinannya masih menggunakan aplikasi dari program IJUS MELON (Ijin Usaha Mikro Melalui Online). Dapat dilihat pada Tabel 1.2 terdapat beberapa Kecamatan di Kota Semarang yang izin usahanya tidak meningkat tiap tahunnya.

Pada tahun 2018 sampai 2019 pendataan yang dilakukan oleh Dinas Koperasi dan Usaha Mikro masih dikelola tersebut terbilang tidak efektif karena Pelaku Usaha Mikro masih banyak yang belum mendaftarkan perizinannya.

Pada tahun 2018 sebenarnya OSS (*Online Single Submission*) sudah ada program dari Pemerintah Pusat yang menganjurkan IUMK dengan menggunakan suatu inovasi OSS namun pihak Dinas Koperasi dan Usaha Mikro masih menggunakan sistem perizinan menggunakan aplikasi yang bernama IJUS MELON. Pada tahun 2019

ini telah diterapkan sesuai dengan PERMENKOP No. 2 Tahun 2019 dengan menggunakan inovasi OSS.

Pemerintah Pusat mengeluarkan suatu inovasi pelayanan, terdapat dua jenis inovasi yang sering dilakukan oleh sektor publik yaitu yang pertama terkait inovasi kebijakan dan yang kedua adalah inovasi pelayanan public (Suwarno 2008). Inovasi pelayanan seharusnya sering dilakukan oleh sektor publik karena sifat output yang dihasilkan oleh organisasi sektor publik umumnya tidak berbentuk produk fisik, tetapi berupa pelayanan (Halim dan Kusufi 2013).

Inovasi di dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat (Rina Mei Mirnasari 2013).

Salah satu inovasi sistem pelayanan publik yang diterapkan PTSP adalah Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Melalui Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik menjadi dasar kebijakan adanya OSS (*Online Single Submission*). OSS (*Online Single Submission*) diluncurkan pada 8 Juli 2018 dalam rangka menyederhanakan proses perizinan berusaha di Kota Semarang.

Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau OSS (*Online Single Submission*) adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan

atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi.

OSS digunakan dalam pengurusan izin berusaha oleh pelaku usaha dengan karakteristik sebagai berikut: Berbentuk badan usaha maupun perorangan; Usaha mikro, kecil, menengah maupun besar; Usaha perorangan/badan usaha baik yang baru maupun yang sudah berdiri sebelum operasionalisasi OSS. Usaha dengan modal yang seluruhnya berasal dari dalam negeri, maupun terdapat komposisi modal asing.

Menurut Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu data perizinan yang terdapat dalam website <https://izin.semarangkota.go.id/> terjadi peningkatan tiap harinya. Sejak awal digunakannya inovasi OSS hingga sekarang sudah dapat tercatat kenaikan tiap tahunnya dapat dilihat pada Tabel 1.3 terjadi kenaikan.

Tabel 1.3

Data Perizinan UMKM Tiap Tahunnya

NO	SENTRA	2018	2019	2020						
				Januari	Feb	maret	april	mei	juni	Juli
1.	Jasa (penjahit, bengkel,dsb)	414	321	223	156	287	117	336	440	487
2.	Kerajinan Tangan (Hand Crafting)	331	160	144	210	345	389	467	491	520
3.	Olahan Pangan	123	81	171	278	296	378	401	556	490

(Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu)

Berdasarkan Tabel 1.3 di atas menunjukkan bahwa minat para pelaku UMKM dalam pengajuan izin usaha melalui OSS menunjukkan perkembangan tiap tahunnya meningkat, akan tetapi peningkatannya tidak stabil pada Tahun 2020. Hal ini menjadi indikasi bahwa harapan dan realita belum sesuai. Hal ini perlu dikaji sejauh mana inovasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik melalui program OSS di Kota Semarang.

1.2 Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis mengidentifikasi beberapa masalah yang akan di jadikan bahan penelitian selanjutnya, sebagai berikut :

1. Jumlah UMKM di Kota Semarang yang terus meningkat tiap tahunnya, namun banyak para pelaku UMKM yang belum mendaftarkan usahanya, hal ini disebabkan oleh rumitnya prosedur perizinan usaha yang di berikan pada Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kota Semarang. Proses nya yang berbelit, membutuhkan waktu yang lama, tidak efisien dan efektif, hal tersebut yang membuat para pelaku usaha tidak segera mendaftarkan usahanya. Selain hal tersebut kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Koperasi dan Usaha Mikro mengenai pentingnya mendaftarkan UMKM dan fasilitas apa saja yang akan di dapatkan para pelaku UMKM.
2. Inovasi perizinan yang dilakukan oleh Dinas Koperasi dan Usaha Mikro belum dapat berjalan dengan baik, karena para pelaku usaha mikro masih banyak yang

belum mendaftarkan usahanya, maka dari itu di bentuklah suatu inovasi OSS (*Online Single Submission*) yang dibentuk oleh Dinas DPM PTSP Kota Semarang, yang prosedurnya sudah di permudahkan, namun pada kenyataanya hanya beberapa para pelaku UMKM yang masih mendaftarkan. Hal ini disebabkan karena kurangnya dilakukan sosialisasi dan pelatihan kepada para pelaku UMKM.

1.2.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan inovasi perizinan usaha mikro yang dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan melalui OSS (*Online Single Submission*)?
2. Apa faktor pendorong dan penghambat dalam Inovasi Sistem Perizinan Usaha Mikro melalui OSS pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang?

1.2.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelaksanaan inovasi perizinan usaha mikro yang dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan melalui OSS (*Online Single Submission*).

2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor pendorong dan penghambat dalam Inovasi Sistem Perizinan Usaha Mikro melalui OSS pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang

1.3 Kegunaan Penelitian

1.3.1 Secara Teoritis

- a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat khususnya bagi pengembangan ilmu Administrasi Publik sebagai sumber bacaan atau referensi yang dapat memberikan informasi teoritis dan empiris pada pihak-pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan ini, dan menambah sumber daftar pustaka yang ada
- b) Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat menjadikan pembandingan antara ilmu yang didapatkan pada masa kuliah dengan realita yang ada pada masyarakat sehingga dapat menjadi bekal bila peneliti turun kelapangan secara langsung.

1.3.2 Secara Praktis

- a) Bagi UMKM

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber informasi bagi pelaku UMKM di Kota Semarang dalam pemberdayaan dan pengembangan UMKM.

- b) Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman dalam menerapkan ilmu yang diperoleh di perkuliahaan serta tambahan informasi bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti tentang pembahasan penelitian yang serupa.

1.4 Penelitian Terdahulu

Inovasi pelayanan publik menjadi isu yang menarik untuk diteliti. Hal ini tergambar pada beberapa penelitian terdahulu dengan tema yang serupa. Penelitian yang dilakukan oleh Uchaimid Biridlo'i Robby dan Wiwin Tarwini (2019: Vol 10). Penelitiannya berjudul Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui OSS (*Online Single Submission*) :Studi Pada Izin Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpmsp) Kabupaten Bekasi. Pada penelitian tersebut mendapatkan hasil bahwa implementasi pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik melalui OSS (*Online Single Submission*) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi telah berjalan dengan semestinya. Hal ini dapat dilihat dari analisa peneliti menggunakan indikator komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Kombinasi dari keempat indikator tersebut menjadikan implementasi pelayanan berusaha terintegrasi secara elektronik dapat dijalankan dengan semestinya. Kendala yang dihadapi dan harus segera untuk dicarikan solusinya adalah pada sosialisasinya. Model dan sistem perizinan berusaha sudah berubah ke arah yang lebih efisien. Jikalau sosialisasi bisa diperbaiki, pelayanan OSS akan berdampak lebih baik pada peningkatan usaha di Kabupaten Bekasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Marten Prasetyo Junior (2016) yang berjudul Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal Di BPPT Kota Semarang). Hasil penelitian menunjukkan bahwa perubahan dalam pelayanan penanaman modal tersebut dapat dilakukan dengan inovasi-inovasi dalam proses pelayanan. BPPT sebagai instansi yang melakukan perizinan penanaman modal sudah menerapkan inovasi dalam pelayanannya. Kebutuhan masyarakat kota besar seperti Kota Semarang akan pelayanan yang prima serta dapat mengikuti perkembangan masyarakat kota yang semakin dinamis, menyebabkan perlunya perubahan dalam proses pelayanan publik.

Penelitian dengan judul Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perizinan Usaha Di Aceh Besar Dan Aceh Barat Daya yang dilakukan oleh Muhammad Insa Ansari (2016). Pelayanan publik merupakan salah satu agenda pembangunan nasional, dan hal ini wajib dilakukan oleh Pemerintah Daerah. Agenda tersebut merupakan upaya untuk mewujudkan tata pemerintah yang baik, antara lain: keterbukaan, akuntabilitas, efektifitas dan efisiensi, supremasi hukum, dan partisipasi masyarakat yang dapat menjamin kelancaran, keserasian, dan keterpaduan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.

Penelitian yang dilakukan oleh Nia Kurniati (2019) dengan judul Inovasi Pelayanan Perizinan Investasi Di Kota Mataram. Pada penelitiannya mendapatkan hasil bahwa untuk memudahkan proses mengurus perizinan investasi di Kota Mataram, Pemerintah Kota Mataram melalui DPMPTSP memberikan berbagai inovasi dalam

mengurus perizinan investasi berupa izin paralel. Tujuan khusus inovasi penerapan izin paket (paralel) diantaranya: a). Penyederhanaan persyaratan proses perizinan usaha dan menyederhanakan waktu kunjungan masyarakat/pemohon. b). Terwujudnya pelayanan publik yang sudah menerapkan sistem standar pelayanan publik. c). Terwujudnya transparansi dalam mengurus izin

Penelitian yang dilakukan oleh Nor Khalimah, Dra. Puji Astuti M.Si, Supratiwi S.Sos,M.Si, 2013, dengan judul Implikasi Penerapan One Stop Service Pelayanan Perizinan Terpadu Terhadap Meningkatnya Iklim Investasi Di Kabupaten Kudus. Pada penelitiannya Penerapan One Stop Service (OSS) dalam pelayanan perizinan terpadu di Kabupaten Kudus dapat dikatakan telah berhasil dijalankan dengan baik sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM). Berdasarkan sepuluh indikator pelayanan yang sesuai dengan SPM menunjukkan ada perbedaan sebelum dan sesudah diterapkannya OSS diantaranya kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan kesopanan dan keamanan serta kenyamanan.

Penelitian dengan judul Perizinan Berusaha Melalui Online Single Submission Sebagai Ketaatan Hukum Dalam Rangka Meningkatkan Investasi oleh Seto Sanjoyo Sapriani, Agus Setiawan, Salma Suroyya, 2017, yang berisi mengenai Penataan kembali perizinan berusaha diwujudkan dalam bentuk pelayanan, pengawalan (end to end), dan peran aktif penyelesaian hambatan pelaksanaan berusaha melalui

pembentukan satuan tugas (Satgas) pada tingkat nasional, kementerian/lembaga, provinsi, dan kabupaten/kota.

Penelitian yang dilakukan oleh Amin Purnawan, Akhmad Khisni, Siti Ummu Adillah, 2019 yang berjudul Penyuluhan Hukum Pendaftaran Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK) di Kota Semarang melalui Sistem Online Single Submission (OSS), Dengan adanya pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat di Kecamatan Semarang Selatan dapat memberikan banyak manfaat kepada pelaku UMKM. Izin Usaha Mikro Kecil sebelumnya hanya dipandang sebagai tidak penting dan merepotkan pengurusannya.

Penelitian yang berjudul Pelayanan Perizinan Terpadu Dalam Meningkatkan Investasi Dan Pertumbuhan UMKM yang dilakukan oleh M. Budi Mulyadi, 2018 yang berisi mengenai Perizinan merupakan sebuah instrument yang dimiliki pemerintah untuk mengendalikan masyarakat, terutama dalam mengendalikan pada aktifitas ekonomi dan sosial. Untuk meningkatkan perekonomian masyarakat dan meningkatkan iklim investasi pemerintah harus mengupayakan pelayanan perizinan yang lebih mudah, murah dan cepat.

Penelitian yang dilakukan oleh M. Rizki Pratama, 2013, yang berjudul Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Nilai Tambah (Value Added) Inovasi Pelayanan Perizinan Bagi Masyarakat Di Kota Kediri), penelitian tersebut mengenai Dahulu pelaku UMKM memiliki persepsi bahwa mengurus izin usaha pasti sulit, mahal dan berbelitbelit sehingga mereka tidak mempunyai kepercayaan (trust) kepada birokrasi penyelenggara pelayanan perizinan sehingga tidak banyak pelaku UMKM

yang mengurus izin usaha akan tetapi melalui program MPS kini pelaku UMKM yang mengurus izinnya mendapatkan berbagai kemudahan pelayanan, jadi kemudahan pelayanan adalah nilai yang bertambah (value added) yang didapatkan oleh pelaku UMKM dalam mengurus izin usaha

Penelitian yang berjudul Kajian Inovasi Sektor Usaha Kecil Menengah (UKM) dengan Pendekatan Sistem Dinamis (Studi Kasus pada Industri Makanan di Kabupaten Sidoarjo Jawa Timur), oleh Trisnawati 2016 mengenai Aspek fungsi aktifitas: Kesulitan pemasaran Hasil dari studi yang dilakukan menyimpulkan salah satu aspek yang terkait dengan masalah pemasaran yang umum dihadapi oleh pengusaha UKM adalah tekanan-tekanan persaingan, baik dipasar domestik dari produk produk yang serupa buatan pengusaha pengusaha besar dan impor, maupun dipasar ekspor.

Berdasarkan dari beberapa penelitian diatas, dapat diketahui perizinan usaha mikro melalui OSS (*Online Single Submission*) terbilang sudah meningkat terdapat

No	PENELITI/ TAHUN	TUJUAN PENELITIAN	TEORI	METODE	HASIL PENELITIAN
1.	Uchaimid Biridlo'i Robby dan Wiwin Tarwini, 2016	Tujuannya adalah untuk peningkatan kualitas pelayanan (lebih baik, lebih murah, dan lebih cepat).	Thomas R Dye sebagaimana dikutip Irfan Islamy (2009: 19) mendefinisikan kebijakan public sebagai "is whatever government	Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif, Creswell (2016 : 4) mendefinisikan "Penelitian kualitatif	Implementasi pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik melalui Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

beberapa pelaku usaha yang telah mendaftarkan usahanya melalui OSS akan tetapi kenaikan tersebut terbilang cukup rendah, hal ini di karenakan kurangnya sosialisasi.

			<p>choose to do or not to do” (apapun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau untuk tidak dilakukan). Definisi ini menekankan bahwa kebijakan public adalah mengenai perwujudan “tindakan” dan bukan merupakan pernyataan keinginan pemerintah atau pejabat public semata.</p>	<p>merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang – oleh sejumlah individu atau sekelompok orang – dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan”.</p>	<p>(DPMPTSP) Kabupaten Bekasi telah berjalan dengan semestinya. Hal ini dapat dilihat dari analisa peneliti menggunakan indikator komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Kendala yang dihadapi dan harus segera untuk dicarikan solusinya adalah pada sosialisasinya. Model dan sistem perizinan berusaha sudah berubah ke arah yang lebih efisien.</p>
2.	<p>Marten Prasetyo Junior, 2016</p>	<p>1. Untuk menjelaskan inovasi-inovasi penanaman modal yang dilakukan oleh BPPT</p> <p>2. Untuk mencermati bagaimana proses inovasi di BPPT</p> <p>3. Untuk mendeskripsikan inovasi-inovasi penanaman modal di BPPT</p>	<p>Menurut Rogers (dalam Rina 2013) inovasi adalah sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya.</p>	<p>Dalam penelitian kualitatif peneliti memiliki peranan yang cukup besar dalam keberhasilan penelitian. Dalam penelitian kualitatif peneliti merupakan instrumen primer dalam pengumpulan data.</p>	<p>Salah satu sektor pelayanan publik yang cukup mendesak untuk dilakukan perubahan adalah pada sektor pelayanan penanaman modal. Diharapkan dengan adanya perubahan dalam proses pelayanan penanaman modal maka penanaman modal di Kota Semarang dapat meningkat, dengan adanya peningkatan</p>

					pendapatan daerah tersebut maka program-program yang bersifat pemberdayaan masyarakat dapat bertambah sehingga kesejahteraan masyarakat pun dapat meningkat.
3.	Muhammad Insa Ansari, 2016	Tujuannya untuk menciptakan pelayanan perizinan usaha yang baik, cepat, mudah dan murah merupakan kebutuhan penting bagi dunia usaha. Dalam memberikan pelayanan kepada pelaku usaha maka diperlukan upaya dari pemerintah untuk menerapkan pelayanan yang baik dengan menerapkan prinsip-prinsip transparan,	M.R. Khairul Muluk, Dari Good ke Sound Governance: Pendorong Inovasi Administrasi Publik, disebutkan: “Inovasi di sector public dibutuhkan untuk memberikan layanan publik yang lebih mencerminkan ketersediaan bagi pilihan-pilihan publik dan menciptakan keanekaragaman metode pelayanan.	Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penelitian kepustakaan (library research) dan penelitian lapangan (field research). Penelitian kepustakaan (library research) ini dilakukan untuk memperoleh data sekunder yang meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder serta bahan hukum tersier. Bahan-bahan hukum primer adalah peraturan perundang-undangan berkaitan dengan	Salah satu agenda pembangunan nasional adalah menciptakan tata pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa. Agenda tersebut merupakan upaya untuk mewujudkan tata pemerintah yang baik, antara lain: keterbukaan, akuntabilitas, efektifitas dan efisiensi, supremasi hukum, dan partisipasi masyarakat yang dapat menjamin kelancaran, keserasian, dan keterpaduan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.

		partisipatif dan akuntabel, sehingga masyarakat sebagai kelompok yang dilayani akan mendapatkan pelayanan yang baik.		penanaman modal.	
4.	Nia Kurniati, 2019	Bertujuan untuk mengetahui inovasi pelayanan perizinan inovasi di kota Mataram dan factor factor yang mendorong DPMPTSP untuk melakukan inovasi dalam pelayanan perizinan investasi.	Secara luas istilah pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan-kegiatan dan objek-objek tertentu yang secara khusus dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum (the general public) atau memberikan dukungan terhadap upaya meningkatkan kenikmatan dan kemudahan (comfort and convenience) bagi seluruh masyarakat	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan analisisnya menggunakan analisa deskriptif.	Untuk memudahkan proses mengurus perizinan investasi di Kota Mataram, Pemerintah Kota Mataram melalui DPMPTSP memberikan berbagai inovasi dalam mengurus perizinan investasi, berupa Izin paket (Izin Paralel) Izin paket adalah beberapa jenis perizinan yang diajukan dalam satu berkas permohonan dengan persyaratan yang lebih ringkas, prosedur pelayanan yang lebih sederhana dan waktu proses perizinan yang lebih singkat. Tujuan khusus inovasi penerapan izin paket (paralel) diantaranya :

					<p>a. Penyederhanaan persyaratan proses perizinan usaha dan menyederhanakan waktu kunjungan masyarakat/pemohon.</p> <p>b. Terwujudnya pelayanan publik yang sudah menerapkan sistem standar.</p>
5.	<p>Nor Khalimah, Dra. Puji Astuti M.Si, Supratiwi S.Sos,M.Si, 2013</p>	<p>sangat mempermudah pelaku dunia usaha yang ada di Kabupaten Kudus. Berdasarkan pengamatan penelitian, produk pelayanan perizinan yang disampaikan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Kudus kepada masyarakat telah diterima secara benar, tepat dan sah. Benar karena sudah sesuai dengan peraturan, tepat diperuntukan bagi masyarakat</p>	<p>Keberhasilan sistem OSS dalam pelayanan perizinan terpadu mampu dianalisis melalui beberapa indikator. Lovelock (1992) mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggara pelayanan publik.</p>	<p>Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif yang di latar belakangi oleh pemikiran rasional dan menekankan pada objektivitas. Lokasi penelitian berada di Kabupaten Kudus yakni pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT).</p>	<p>Penerapan One Stop Service (OSS) dalam pelayanan perizinan terpadu di Kabupaten Kudus dapat dikatakan telah berhasil dijalankan dengan baik sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM). Berdasarkan sepuluh indikator pelayanan yang sesuai dengan SPM menunjukkan ada perbedaan sebelum dan sesudah diterapkannya OSS diantaranya kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan</p>

		yang membutuhkan sehingga sah sesuai ketentuan hukum.			kesopanan dan keamanan serta kenyamanan. Dari indikator tersebut dapat memberikan gambaran tentang KPPT Kabupaten Kudus yang berusaha memberikan perubahan dengan membentuk citra pelayanan baru kepada masyarakat.
6.	Seto Sanjoyo Sapriani, Agus Setiawan, Salma Suroyya, 2017	Penataan perizinan berusaha oleh Pemerintah melalui kementerian/lembaga dan pemerintah daerah bertujuan untuk mendukung pelaksanaan dan pengembangan kegiatan usaha, dan bukan sebaliknya menjadi hambatan.	Richard A. Posner mengemukakan bahwa hukum seharusnya mempromosikan efisiensi dan menggunakan analisis social wealth maximization untuk mencari sintesis theoremanya. Melalui kajian dalam bukunya yang bertajuk "Frontiers of Legal Theory", Posner meneliti aspek heuristic dan descriptive dari analisis	Metode penelitian adalah penelitian hukum deksriptif empiris. Rumusan masalah kajian tulisan ini adalah bagaimanakah prosedur perizinan berusaha melalui sistem OSS dan apa akibat hukum bagi pelaku usaha apabila tidak memenuhi Komitmen Berusaha.	Penataan kembali perizinan berusaha diwujudkan dalam bentuk pelayanan, pengawalan (end to end), dan peran aktif penyelesaian hambatan pelaksanaan berusaha melalui pembentukan satuan tugas (Satgas) pada tingkat nasional, kementerian/lembaga, provinsi, dan kabupaten/kota. Sistem OSS mempermudah pengurusan perizinan berusaha dibandingkan sewaktu pengurusan perizinan secara manual (offline). Untuk mendukung

			ekonomi dalam hukum.		kemudahan perizinan berusaha melalui sistem OSS, dapat dilakukan oleh pemerintah daerah dengan mengembangkan sistem pelayanan mandiri, pelayanan pendampingan (perbantuan), maupun pelayanan prioritas dengan memberikan fasilitas pendukung bagi investor besar, penyandang difabel dan atau orang tua
7.	Sintia Andayani, 2016	Upaya inovasi paket perizinan meningkatkan kualitas pelayanan di BPPT Sidoarjo. Pertama melalui langkah penyederhanaan persyaratan yang menjadi lebih ringkas dibandingkan apabila masyarakat mengurus satu persatu. Sehingga melalui paket perizinan berkas yang dibawa masyarakat saat pengajuan	(Baidu,Ahmad. 2015:114). Inovasi dinilai berdasarkan tipologi inovasi, level birokrasi, dan kategori inovasi. Dari sisi kualitas pelayanan akan diukur melalui indikator yang telah di elaborasi sehingga menghasilkan indikator tangible, reliability, and competency.	Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif yakni untuk menggambarkan upaya inovasi pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BPPT Kabupaten Sidoarjo.	Selain itu sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, paket perizinan sudah memiliki aturan yang resmi dalam penerbitan Perbup Nomor 39 Tahun 2011. Hal ini dilakukan agar tujuan, ketentuan, persyaratan dan juga prosedur paket perizinan menjadi lebih jelas baik bagi masyarakat sebagai pengguna layanan dan penyedia layanan terutama prosedur dalam tinjau lapangan karena harus

		pengurusan perizinan akan lebih sedikit dari segi kuantitas.			melibatkan SKPD yang lainnya.
8.	M. Budi Mulyadi, 2018	Pemerintah harus menyusun strategi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan berbagai kebijakan dan pelayanan kepada masyarakat harus berorientasi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat.	Nuria Siswi Enggarani, 2016, Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali, Jurnal Law and Justice Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta, Vol. 1 No. 1, hlm. 18.	Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.	Perizinan merupakan sebuah instrument yang dimiliki pemerintah untuk mengendalikan masyarakat, terutama dalam mengendalikan pada aktifitas ekonomi dan sosial. Untuk meningkatkan perekonomian masyarakat dan meningkatkan iklim investasi pemerintah harus mengupayakan pelayanan perizinan yang lebih mudah, murah dan cepat. Dukungan biaya yang murah, mudah dan cepat akan menarik para pengusaha dan investor untuk menginvestasikan usahanya di daerah tersebut.
9.	M. Rizki Pratama, 2013	Dalam perkembangannya melalui program MPS dengan mengacu pada kondisi kekinian maka	Mitchell (2011:7) berdasarkan hasil sebuah riset terdapat 3 jenis nilai tambah pelayanan yang	Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.	Dahulu pelaku UMKM memiliki persepsi bahwa mengurus izin usaha pasti sulit, mahal dan berbelitbelit sehingga mereka tidak

		<p>masyarakat mendapatkan tiga nilai yang bertambah (value added) dari kemudahan pelayanan, pertama adalah kemudahan informasi pelayanan. Kedua kemudahan akses pelayanan serta yang terakhir atau yang ketiga adalah kemudahan prosedur dan persyaratan pelayanan.</p>	<p>diberikan kepada pelanggan, yaitu pengembangan modal sosial (development of social capital), peningkatan keterampilan dasar (increase in the skills base) serta stimulasi ekonomi lokal (stimulation of local economies).</p>		<p>mempunyai kepercayaan (trust) kepada birokrasi penyelenggara pelayanan perizinan sehingga tidak banyak pelaku UMKM yang mengurus izin usaha akan tetapi melalui program MPS kini pelaku UMKM yang mengurus izinnya mendapatkan berbagai kemudahan pelayanan, jadi kemudahan pelayanan adalah nilai yang bertambah (value added) yang didapatkan oleh pelaku UMKM dalam mengurus izin usaha, yang terdiri dari tiga hal yaitu : Pertama kemudahan informasi pelayanan yang didapatkan oleh pelaku UMKM dalam mengurus izin usaha. Kedua kemudahan akses pelayanan yang didapatkan oleh pelaku UMKM untuk mendapatkan pelayanan. Ketiga adalah kemudahan prosedur dan</p>
--	--	---	--	--	--

					persyaratan pelayanan yang didapatkan oleh pelaku UMKM dalam mengurus pelayanan perizinan usaha.
10.	Trisnawati, 2016	Aspek organisasi berkaitan dengan keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM). Keterbatasan sumber daya manusia juga merupakan salah satu kendala serius bagi UKM di Kabupaten Sidoarjo, terutama dalam aspek-aspek kewirausahaan, manajemen, teknik produksi, pengembangan produk, control kualitas, akuntansi, mesin-mesin, organisasi, pemrosesan data, teknik pemasaran, dan penelitian pasar.	Namun, beberapa penulis telah memakai istilah "Inovasi" hanya untuk hasil dari proses inovasi, dan "manajemen inovasi" untuk kegiatan manajerial yang mencoba untuk mengontrol proses inovasi (Drejer, 2002) dalam Ojasalo. Schumpeter digambarkan inovasi sebagai 'perubahan bersejarah dan ireversibel dalam cara melakukan sesuatu', dan 'penghancuran secara kreatif'.	Berdasarkan paradigma yang dianutnya, seorang peneliti akan menggunakan salah satu dari tiga pendekatan yang diajukan Creswell (1994), yaitu: kuantitatif, kualitatif, dan metode gabungan (mixed method) yang merupakan gabungan antara pendekatan kualitatif dan kuantitatif dengan perspektif dynamic system dan mengambil objek penelitian adalah sistem inovasi UKM dan peningkatan daya saing UKM (multiple case).	Aspek fungsi aktifitas: Kesulitan pemasaran Hasil dari studi yang dilakukan menyimpulkan salah satu aspek yang terkait dengan masalah pemasaran yang umum dihadapi oleh pengusaha UKM adalah tekanan-tekanan persaingan, baik dipasar domestik dari produk produk yang serupa buatan pengusaha pengusaha besar dan impor, maupun dipasar ekspor. Aspek fungsi: Keterbatasan finansial . UKM di Kabupaten Sidoarjo menghadapi dua masalah utama dalam aspek finansial antara lain: modal (baik modal awal maupun modal kerja) dan finansial jangka panjang untuk investasi yang sangat diperlukan untuk

		Semua keahlian tersebut sangat diperlukan untuk mempertahankan atau memperbaiki kualitas produk, meningkatkan efisiensi dan produktifitas dalam produksi, memperluas pangsa pasar dan menembus pasar baru.			pertumbuhan output jangka panjang
--	--	--	--	--	-----------------------------------

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 Definisi Administrasi Publik

Administrasi publik menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2008:4 yang dikutip didalam buku Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik) adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Sedangkan Keban menyatakan bahwa istilah Administrasi Publik menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator, yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah dan prakarsa, yang menurut mereka penting atau baik untuk masyarakat karena diasumsikan bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif, kurang mampu, dan harus tunduk dan menerima apa saja yang diatur.

1. Secara global, Administrasi Publik adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintahan, pengarahan kecakapan.

Menurut Felix A. Nigro dalam (Darmadi&Sukidin, 2009:7) menyimpulkan bahwa administrasi publik adalah:

1. Usaha kelompok yang bersifat kooperatif yang diselenggarakan dalam satu lingkungan publik
2. Meliputi seluruh tiga cabang pemerintahan
3. Mempunyai peranan penting dalam formulasi kebijakan publik dan merupakan bagian proses politik
4. Amat berbeda dengan administrasi privat
5. Berhubungan erat dengan kelompok-kelompok privat dan individual dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

G. Kartasapoetra dalam (Darmadi&Sukidin, 2009:5) memberi pengertian bahwa administrasi publik adalah sebagai suatu alat yang dapat dipakai untuk menjamin kelancaran dan keberesan bagi setiap manusia untuk melakukan perhubungan, persetujuan, dan perjanjian atau lain sebagainya antara sesama manusia dan atau badan hukum yang dilakukan secara tertulis.

Dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah berdasarkan pendapat diatas maka disimpulkan bahwa administrasi adalah suatu proses kerjasama antara dua orang atau lebih untuk bisa mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya

untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dengan pemanfaatan teori-teori dan proses manajemen, politik dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah dibidang legislatif, eksekutif dalam rangka fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat.

1.5.2 Perkembangan Paradigma Administrasi Publik

Thomas S. Khun (dalam Pasolong, 2014:27) mengatakan bahwa paradigma merupakan suatu cara pandang, nilai-nilai, metode-metode, prinsip dasar atau cara memecahkan suatu masalah yang dianut suatu masyarakat ilmiah pada suatu masa tertentu, sedangkan Robert T Golembiewski (dalam Pasolong, 2014:28) menganggap bahwa paradigma adalah standar suatu disiplin ilmu dilihat dari fokus dan lokus. Lokus yang dimaksud adalah tempat atau letak dari kelembagaan administrasi publik, sedangkan fokus adalah sesuatu yang dikhususkan bagi atau dari administrasi publik.

Nicholas Henry (dalam Pasolong, 2014:28) mengemukakan lima paradigme Administrasi Publik sebagai berikut:

1. Paradigma Dikotomi Politik (1900-1926)

Lokus paradigma ini adalah mempermasalahkan dimana seharusnya administrasi Negara ini berada. Pada masa ini dibedakan dengan jelas antara administrasi dan politik Negara. Tonggak sejarah sebagai momentum dari fase ini adalah tulisan dari Frank J. Goodnow dan Leonald D. White di dalam bukunya *Politics and Administration*, ia berpendapat bahwa ada dua fungsi pokok pemerintah yang amat berbeda satu sama lain. Dua fungsi pokok yang dimaksud adalah politik dan

administrasi. Fokus paradigma ini terbatas pada masalah-masalah organisasi, kepegawaian dan penyusunan anggaran dalam birokrasi dan pemerintahan, sedangkan masalah-masalah pemerintahan, politik dan kebijaksanaan merupakan substansi ilmu politik.

2. Paradigma Prinsip-prinsip Administrasi Negara (1927-1937)

Pada paradigma ini lokus dari administrasi Negara tidak merupakan masalah dalam paradigma ini karena yang lebih dipentingkan adalah fokusnya yaitu prinsip-prinsip administrasi, dipandang dapat berlaku universal pada setiap bentuk organisasi dan setiap lingkungan sosial budaya. Pada masa ini administrasi memiliki prinsip-prinsip yang jelas. Prinsipnya adalah administrasi Negara dapat diterapkan di Negara mana saja walaupun berbeda kebudayaan, lingkungan, visi dan lainnya. Prinsip administrasi yang terkenal dari Gulick & Urwick (dalam Pasolong, 2014:29) adalah POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, dan Budgeting*).

3. Paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (1950-1970)

Pada masa ini dijelaskan bahwa fase paradigma ini merupakan suatu usaha untuk menetapkan kembali hubungan konseptual antara administrasi Negara dengan ilmu politik. Umar (dalam Pasolong, 2014:29) menyebut bahwa pada fase ini administrasi Negara telah berkembang sebagai bagian dari ilmu politik. Di dalam masa ini ada dua perkembangan yaitu: (1) tumbuhnya penggunaan studi kasus

sebagai suatu sarana yang bersifat epistemologis, (2) timbulnya studi perbandingan dan pembangunan administrasi sebagai salah satu bagian dari ilmu administrasi.

4. Paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi (1954-1970)

Pada masa ini administrasi Negara telah berkembang sebagai ilmu administrasi. Perkembangan ini diawali dengan ketidaksenangan bahwa ilmu administrasi dianggap sebagai ilmu kelas dua setelah ilmu politik. Pada fase ini ilmu administrasi hanya memberikan fokus, tetapi tidak pada lokusnya.

5. Paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi Negara (1970-sekarang)

Pada masa ini administrasi Negara telah berkembang menjadi ilmu administrasi Negara yaitu merambah ke teori organisasi, ilmu kebijakan, dan ekonomi politik. Beberapa departemen, fakultas dan akademi baru administrasi Negara dan *public affairs* bermunculan. Salah satu bentuk trend dari pertumbuhan administrasi Negara ini adalah terbentuknya asosiasi nasional dari fakultas-fakultas tersebut (*The National Association of School of Public Affairs and Administration*).

Selanjutnya G. Frederickson dalam Harbani Pasolong (2014:30), mengemukakan enam paradigma administrasi publik yaitu sebagai berikut:

1. Paradigma pertama; Birokrasi kKlasik.

Fokus pengamatan paradigma ini adalah struktur (disain) organisasi dan fungsi prinsi-prinsip manajemen, sedangkan yang menjadi Lokus adalah berbagai jenis organisasi baik pemerintahan maupun bisnis. Nilai pokok yang

ingin diwujudkan adalah efisiensi, efektivitas, ekonomi dan rasionalitas, Tolak utama paradigma ini antara lain: Weber: Bureaucracy, (1922), Wilson: The Study of Public Administration (1887), Taylor: Scientific Management, (1912) serta Gulick dan Urwick: Papers on the Gence of Administration, (1937).

2. Paradigma kedua; Birokrasi Neo-Klasik.

Paradigma kedua, Birokrasi Neo-Klasik. Nilai yang dianut dan ingin dicapai paradigma ini adalah serupa dengan paradigma pertama, tetapi yang merupakan lokus dan fokusnya berbeda. Lokus dari paradigma ini adalah "keputusan" yang dihasilkan oleh Birokrasi pemerintahan, sedangkan fokusnya adalah "proses pengambilan keputusan" dengan perhatian khusus kepada penerapan ilmu perilaku, ilmu manajemen, analisa sistem dan penelitian operasi. Teoritisi pendukung paradigma ini antara lain adalah Simon: Administration Behavior (1948), Cyer dan March: Abehavioral Theory of the Firm, (1963).

3. Paradigma ketiga; Kelembagaan.

Paradigma kelembagaan fokusnya perhatian paradigma ini terletak pada pemahaman mengenai "perilaku birokrasi" yang dipandang juga sebagai suatu organisasi yang kompleks. Masalah-masalah efisiensi, efektivitas dan produktivitas organisasi kurang mendapat perhatian. Salah satu perilaku organisasi yang diungkapkan oleh paradigma ini adalah perilaku pengambilan

keputusan yang bersifat gradual dan inkremental, yang oleh Lindblom dipandang sebagai satu-satunya cara untuk memadukan kemampuan dan keahlian birokrasi dengan preferensi kebijakan dan berbagai kemungkinan bisa dari pejabat-pejabat politis Charles Lindblom (1965), *Thompson, Organization in Action: The Social Science Bases of Administration Theory* (1967), Mosher, *Democracy and the Public Service*, (1968) dan Etzioni; *A Comparative Analysis of Complex Organization* (1962).

4. Paradigma keempat; Hubungan Kemanusiaan.

Inti yang mendasari paradigma ini adalah keikutsertaan dalam pengambilan keputusan, minimasi perbedaan dan status dan hubungan antar pribadi, keterbukaan, aktualisasi diri dan optimasi tingkat kepuasan, fokus dari paradigma ini adalah "dimensi-dimensi kemanusiaan" dan aspek sosial dalam tiap jenis organisasi ataupun birokrasi. Diantara para teoritis yang cukup berpengaruh dalam paradigma ini adalah *Rensis Likert, The Human Organization: Its Management and Value* (1967), dan *Daniel Katz dan Robert Khan The Social Psychology of Organization* (1966), Pengembangannya meliputi *sensitivity training group dynamic, & organization development*.

5. Paradigma kelima; Pilihan Publik.

Fokus dari administrasi negara menurut paradigma ini tak lepas dari politik. Sedangkan fokusnya adalah pilihan-pilihan untuk melayani kepentingan publik akan barang dan jasa yang harus diberikan oleh sejumlah organisasi

yang kompleks. Tokoh paradigma pilihan publik antara lain: Ostrom (1973), Buchanan (1962) dan Tullock (1968).

6. Paradigma keenam; Administrasi Negara Baru.

Fokus dari administrasi Negara baru meliputi usaha untuk mengorganisasikan, menggambarkan, mendesain, ataupun membuat organisasi dapat berjalan ke arah dan dengan mewujudkan nilai-nilai kemanusiaan secara maksimal yang dilaksanakan dengan menggambarkan sistem desentralisasi dan organisasi-organisasi demokratis yang responsif dan mengundang partisipasi serta dapat memberikan secara merata jasa-jasa yang diperlukan masyarakat. Karakteristik administrasi negara baru, menurut Frederickson, menolak bahwa para administrator dan teori administrasi bersifat netral atau bebas nilai dan nilai-nilai sebagaimana dianut dalam berbagai paradigma tersebut di atas adalah relevan sekalipun terkadang bertentangan satu sama lain. Misalnya kemudian, penyesuaian politik dan administrasi bagaimana yang harus dilakukan untuk mendorong tercapainya nilai-nilai tersebut. Kemudian pergeseran Paradigma dari "Birokratik" ke "*Post- Bureaucratic Paradigm*" oleh Barzley & Armajani dalam Harbani Pasolong (2014: 32).

Inovasi Sistem Perizinan Usaha Mikro Melalui OSS (*Online Single Submission*)
Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota

Semarang ini merupakan aplikasi dari penerapan perkembangan administrasi publik pada tahap *reinventing government*. Pada tahap ini Pemerintah menjalankan tugasnya sebagai pelayan kepada masyarakat, atau dikenal dengan pemahaman *New Public Management* (NPM). Dalam hal ini Pemerintah memiliki orientasi dalam peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat.

1.5.3 Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1 menyebutkan Pelayanan Publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011:5) pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pernyataan Sinambela didukung oleh Herdiansyah (2011:12) yang menyimpulkan pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan atau melayani

keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima jasa layanan. Dengan demikian, Pelayanan Publik adalah segala bentuk pelayanan baik dalam bentuk barang maupun jasa yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

1.5.4 Inovasi

Koch (dalam Sangkala, 2014:26) mengatakan bahwa Inovasi adalah persoalan penggunaan hasil pembelajaran yaitu penggunaan kompetensi anda sebagai dasar penemuan cara baru dalam melakukan sesuatu yang memperbaiki kualitas dan efisiensi layanan yang disediakan. Albury (dalam Suwarno 2008:10) secara sederhana mendefinisikan inovasi sebagai *new ideas that work*. Ini berarti bahwa inovasi adalah berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat. Damanpour (dalam Suwarno 2008:9) dijelaskan bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

Menurut Rogers (dalam Rina 2013:8) inovasi adalah sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Menurut Asian Development Bank inovasi adalah Sesuatu yang baru, dapat di implementasikan, dan memiliki dampak yang menguntungkan. Inovasi bukan sebuah kejadian ataupun aktivitas; ini adalah konsep, proses, penerapan, dan kapabilitas yang menentukan

kesuksesan organisasi. Inovasi dapat membantu sektor publik untuk membuat nilai untuk masyarakat.

Menurut Damanpour dalam Yogi Suwarno inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Menurut Rina Mei Mirnasari (2013: 10) mengartikan inovasi di dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat.

Amabile et al (dalam Ancok, 2012: 33), inovasi yang hubungannya dengan kreatifitas adalah : “Inovasi atau *innovation* berasal dari kata *innovate* yang mempunyai arti memuat perubahan atau memperkenalkan sesuatu yang baru.”

1.5.4.1. Jenis-Jenis Inovasi

Jenis-jenis Inovasi dalam sektor publik Halversen dkk (dalam Sangkala, 2014:20) membagi tiga tipe spektrum inovasi dalam sektor publik:

1. *Incremental innovation to radical innovation* (ditandai oleh tingkat perubahan, perbaikan inkremental terhadap produk, proses layanan yang sudah ada.
2. *Top Down Innovation to bottom-up innovation* (ditandai oleh mereka yang mengawali proses dan mengarah kepada perubahan perilaku dari top manajemen atau organisasi atau institusi di dalam hirarkhi, bermakna dari para

pekerja di tingkat bawah seperti pegawai negeri, pelayanan masyarakat, dan pembuat kebijakan di level menengah).

3. *Needs led innovations and efficiency-led innovation* (ditandai apakah inovasi proses telah diawali untuk menyelesaikan masalah spesifik atau agar produk, layanan, atau prosedur yang sudah ada lebih efisien)

Inovasi itu sendiri merupakan salah satu mekanisme suatu lembaga untuk beradaptasi dalam lingkungan yang dinamis dan berkelanjutan, melalui upaya untuk menciptakan pemikiran-pemikiran baru, gagasan-gagasan baru dan menawarkan solusi yang dapat menyelesaikan persoalan secara lebih efektif dan efisien. Dengan demikian inovasi pada prinsipnya adalah upaya untuk senantiasa melakukan perbaikan-perbaikan dalam suatu sistem kelembagaan untuk mencapai level yang lebih sempurna, kondisi ini secara tidak langsung tentunya akan meningkatkan kinerja organisasi. Dalam Sartika (2015), inovasi yang dilakukan dalam sebuah organisasi meliputi;

- a. Inovasi Teknologi

Inovasi teknologi membantu perusahaan untuk membangun keunggulan kompetitif, layanan dan proses yang lebih efektif, bisnis yang baru, dan sebagainya. Kecenderungan banyak orang untuk mendefinisikan inovasi sebagai cara baru dengan bantuan perangkat dan sistem teknologi. Salah satunya, Mary Jo Hatch dalam bukunya *Organization Theory, Modern, Symbolic, and Postmodern Perspective* (Fontana, 2011) mendefinisikan

demikian, karakteristik yang diasosiasikan dengan periode pasca industrialisasi antara lain persaingan global, fragmentasi pasar, desentralisasi produksi, pluralisme, diversitas (lingkungan), otomatisasi dan fleksibilitas pada proses produksi bertumpu pada kecepatan dan inovasi (teknologi), dan sebagainya. Berdasarkan Subramanian dan Nilikanta dalam Abdiaziz dan Ali (2014), inovasi teknologi dapat didefinisikan sebagai adopsi dari ide baru dengan tujuan membangun produk atau layanan baru, dan cara baru dalam membangun proses produksi/ operasi layanan organisasi.

b. Inovasi Administrasi

Berdasarkan Subramanian dan Nilikanta dalam Abdiaziz dan Ali (2014), mereka mendefinisikan inovasi administrasi sebagai proses membangun sistem manajemen baru, program pembangunan staf/pegawai dan proses administrasi baru. Inovasi administrasi sangat berkaitan dengan bentuk organisasi yang baru atau desain organisasi yang sudah ada yang mendukung penciptaan yang lebih baik, produksi dan penyampaian produk dan jasa. Sebagai contoh inovasi administratif adalah manajemen dengan tujuan atau *management by objective (MBO)*, *six-sigma process*, rotasi pekerjaan, sistem insentif pegawai, dan telekomuniting, dan sebagainya.

c. Inovasi Strategi

Inovasi strategi menurut (Marc Sniukas : 2014 : 8) adalah perubahan

cara berpikir (*new mind set*), berbeda fokus (*different focus*), dan perangkat baru (*new tools*). Outcomenya berupa differensiasi (*differentiation*) dalam bentuk pasar baru (*new markets*), model bisnis baru (*new business models*) dan peningkatan nilai (*increased value*), yang akan menghasilkan pertumbuhan baru (*new growth*). Abdiaziz dan Ali (2014) menyebutkan bahwa inovasi strategi adalah sebagai bentuk pengaturan rencana formal (*setting formal plan*) dan membangun strategi jangka panjang organisasi untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi.

1.5.4.2. Tipe Inovasi

Muluk (2008:45) membagi inovasi sector publik ke dalam beberapa tipe yang mempunyai karakteristik dan tipologi masing-masing sebagai berikut:

1. Inovasi Produk Layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan. Kriteria penentuan: a. Inovasi ini dipakai atau dinikmati secara langsung oleh pelanggan. b. Organisasi terlibat secara langsung, aktif, dan penuh melalui proses internalnya untuk menghasilkan keluaran yang dinikmati pelanggan tersebut. c. Inovasi produk disebut sukses apabila: produk yang dihasilkan semakin bermutu dan meningkat kualitasnya; atau produk yang diciptakan merupakan produk baru yang tidak ada presedennya.
2. Inovasi Proses Layanan adalah inovasi yang berasal dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi. Kriteria

penentuan: a. Inovasi ini dilangsungkan pada level tata laksana rutin. b. Inovasi disebut sukses apabila proses kerja yang dilakukan menjadi semakin cepat, mudah, dan efektif. c. Dalam tata laksana rutin, pihak yang berwenang menjadi semakin sedikit dan duplikasi atau tumpang tindih tahapan menjadi hilang. d. Bagi organisasi yang melakukan pelayanan kepada masyarakat secara langsung, indikator kesuksesan adalah peningkatan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

3. Inovasi Metode Layanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan. Kriteria penentuan: a. Bentuk dari inovasi ini adalah kebijakan organisasi yang menggariskan cara baru dalam melakukan proses kerja organisasi. b. Inovasi ini dilakukan ketika cara atau metode lama yang digunakan organisasi dirasa tidak lagi efektif dan menguntungkan. c. Mengingat inovasi ini bersifat makro dan dapat diterapkan untuk bidang yang luas.
4. Inovasi Kebijakan adalah mengacu pada visi, misi, tujuan, dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada. Kriteria penentuan: a. Inovasi ini lahir dari perubahan cara pandang atas suatu masalah yang kemudian diwujudkan dalam kebijakan. b. Penilaian atas kesuksesan ini dapat dilihat dengan membandingkannya dengan kebijakan sebelumnya yang dilandasi oleh cara pandang lama. c. Biasanya, perubahan cara pandang ini

dilakukan dengan melihat suatu isu dengan perspektif yang lebih positif atau dengan melakukan pembaruan paradigma.

5. Inovasi Sistem adalah mencakup cara baru yang diperbarui dalam berinteraksi dengan actor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan (*changes in government*). Kriteria penentuan: a. Inovasi sistem dilakukan ketika organisasi merasa bahwa cara dan mekanisme yang dilakukannya untuk berhubungan dengan stakeholders selama ini tidak efektif dan menguntungkan. b. Indikator keberhasilan dari inovasi ini adalah apabila stakeholders merasa lebih mudah, nyaman, dan cepat dalam berhubungan dengan organisasi. c. Inovasi sistem biasanya akan membuat sumberdaya dan kemampuan yang dikerahkan dari SDM internal organisasi berkurang.

Dalam penelitian ini pendekatan tipe inovasi yang dijadikan rujukan yaitu tipe inovasi sistem. Hal ini dikarenakan Inovasi Pelayanan Perizinan melalui OSS (*Online Single Submission*) yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Semarang merupakan metode pelayanan publik berupa perizinan UMKM secara terpadu melalui sistem online atau berbasis internet.

1.5.4.3. Atribut Inovasi

Inovasi tidak akan bisa berkembang dalam kondisi status quo. Secara umum dapat disimpulkan bahwa inovasi mempunyai atribut, seperti yang dinyatakan oleh Rogers yaitu sebagai berikut :

1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.
2. *Compatibility* atau Kesesuaian Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.
3. *Complexity* atau Kerumitan Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.
4. *Triability* atau Kemungkinan dicoba Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk mengujii kualitas dari sebuah inovasi.

5. *Observability* atau Kemudahan diamati Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

1.5.5 Inovasi Pelayanan Publik.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah, kedudukan inovasi pelayanan publik menjadi satu kesatuan pada kajian inovasi daerah. Inovasi Daerah adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Pasal 1). Inovasi Daerah bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Untuk mencapai tujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sasaran Inovasi Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui: a. peningkatan Pelayanan Publik; b. pemberdayaan dan peran serta masyarakat; dan c. peningkatan daya saing Daerah.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yang diambil dari <http://kbbi.web.id/inovasi>, Inovasi adalah pemasukan atau pengenalan hal-hal yang baru, pembaharuan, penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya. Wijayanti berpendapat bahwa inovasi pada sektor publik lebih ditekankan pada aspek “perbaikan” yang dihasilkan dari kegiatan inovasi tersebut, yaitu pemerintah mampu memberikan pelayanan publik secara lebih efektif, efisien, dan berkualitas, murah serta terjangkau. Dengan ini diharapkan agar kedepannya sebuah inovasi menjadi hal yang penting dilakukan bagi setiap instansi pemerintah

dalam rangka percepatan pembangunan, perbaikan perekonomian serta peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat.

Dari kedua dasar konsep di atas, maka Inovasi Pelayanan Perizinan melalui OSS (*Online Single Submission*) merupakan aplikasi pembaruan kinerja Pemerintah Daerah Kota Semarang sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah. Dimana salah satu sasarannya yaitu peningkatan pelayanan publik di bidang perizinan pelaku UMKM.

1.5.5.1 Faktor Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi sektor publik bukanlah sebuah kondisi yang dapat dengan sukses dijalankan dengan sebatas niat saja apalagi terjadi dengan sendirinya. Dibutuhkan beberapa faktor untuk menjamin keberhasilannya. Tanpa kehadiran faktor-faktor tersebut maka terjadinya inovasi pemerintahan akan menjadi sulit terealisasi. Oleh karena itu, perlu diidentifikasi faktor-faktor tersebut dan perlu juga dijamin ketersediaannya (Muluk, 2008:49).

Faktor-faktor tersebut menurut Cook, Matthews dan Irwin antara lain Kepemimpinan (*Leadership*), Manajemen (*Management/ Organization*), Manajemen Resiko (*Risk Management*), Kemampuan Sumber Daya Manusia (*Human Capital*) dan Teknologi (*Technology*). Adapun faktor keberhasilan inovasi menurut Cook, Matthews dan Irwin (dalam Grisna dan Wawan, 2013) adalah sebagai berikut:

1. *Leadership* (Kepemimpinan)

Dalam hal ini Cook, Matthew & Irwin memaknai pemimpin memiliki peran dan tanggung jawab yang sangat besar sebagai penggerak dalam suatu organisasi. Pemimpin memiliki peran penting dalam menciptakan proses dan lingkungan yang mendorong lahirnya ide-ide kreatif. Seorang pemimpin juga harus mampu membangun kepercayaan dengan staf/ bawahan, memperkenalkan proses perbaikan, mengarahkan staf untuk dapat mengambil inisiatif, membangun kerjasama di seluruh unit. Fungsi utama dari kepemimpinan adalah untuk membuat kebijakan dan prosedur untuk memfasilitasi inovasi dan mendorong kepemimpinan dan inovasi pada semua tingkatan dalam suatu organisasi.

2. *Management/ Organizations* (Manajemen/ Organisasi)

Dalam hal ini Cook, Matthew & Irwin memaknai sebuah organisasi, pengaturan visi, misi, strategi dan nilai-nilai organisasi sangat penting untuk membentuk identitas dan budaya organisasi. Organisasi harus memiliki budaya dan iklim yang memacu pengembangan inovasi dan mampu untuk terus belajar beradaptasi dengan perubahan lingkungan. Budaya inovasi ini perlu dibangun melalui pengembangan pegawai, timinovasi, dan kinerja inovasi, termasuk peningkatan jaringan inovasi.

3. *Risk Management* (Manajemen Resiko) Dalam hal ini Cook, Matthew & Irwin memaknai manajemen risiko adalah fitur mendasar dari proses inovasi. Risiko diukur dengan kombinasi konsekuensi dan kemungkinan, risiko

ditandai dengan ketidakpastian. Untuk memfasilitasi inovasi perlu untuk mengidentifikasi manajemen risiko, kebijakan dan prosedur yang diambil di bawah pertimbangan dan informasi yang tersedia. Budaya penghindaran risiko di sektor publik dapat mencegah inovasi. Menghadapi risiko akan lebih baik dari menghindari karena akan menghambat inovasi.

4. *Human Capital* (Kemampuan Sumber Daya Manusia)

Dalam hal ini Cook, Matthew & Irwin memaknai potensi sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten di bidang mereka diperlukan untuk dapat merespon persaingan pasar, tidak hanya informasi teknologi yang diperlukan tetapi juga dorongan dan komitmen dari semua personil organisasi. Pelatihan dan pengembangan staf adalah kesempatan untuk meningkatkan kapasitas inovasi dalam suatu organisasi. Kebutuhan untuk mengidentifikasi keterampilan karyawan sebagai sumber daya terbaik harus menjadi prioritas perusahaan.

5. *Technology* (Teknologi)

Dalam hal ini Cook, Matthew & Irwin memaknainya bahwa dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dapat mempermudah manajemen perusahaan dalam proses difusi inovasi untuk masyarakat. Memanfaatkan teknologi informasi meningkatkan pengembangan inovasi produk layanan. Teknologi adalah alat antara penyedia layanan dan pengguna layanan, menyediakan kemudahan kepada pengguna untuk mengakses informasi yang diinginkan.

Inovasi Pelayanan Perizinan melalui OSS (*Online Single Submission*) yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Semarang merupakan kebaruan dari kinerja Pemerintah Daerah, sesuai dengan prinsip dasar inovasi daerah menurut PP no 38 tahun 2017. Sasaran utama dari inovasi ini yaitu peningkatan pelayanan publik di bidang perizinan pelaku UMKM. Inovasi ini merupakan salah satu bentuk terapan dari tipe inovasi sistem, dimana Inovasi Pelayanan Perizinan melalui OSS (*Online Single Submission*) dilaksanakan dengan berbasis internet.

Untuk menganalisis Inovasi Pelayanan Perizinan melalui OSS (*Online Single Submission*) menggunakan konsep inovasi dari Rogers , dengan komponen meliputi *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif, *Compatibility* atau Kesesuaian Inovasi, *Complexity* atau Kerumitan, *Triability* atau Kemungkinan dicoba, *Observability* atau Kemudahan diamati. Adapun penilaian faktor pendorong dan penghambat dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Perizinan melalui OSS (*Online Single Submission*) menurut Irfandi Prabowo (2018:4) Cook, Matthews dan Irwin menjelaskan antara lain Kepemimpinan (*Leadership*), Manajemen (*Management/ Organization*), Manajemen Resiko (*Risk Management*), Kemampuan Sumber Daya Manusia (Human Capital) dan Teknologi (*Technology*).

1.5.6. Fenomena Penelitian

1.5.6.1 Inovasi Pelayanan Perizinan melalui OSS (*Online Single Submission*)

Inovasi tidak akan bisa berkembang dalam kondisi status quo. Secara umum dapat disimpulkan bahwa inovasi mempunyai atribut, menurut Yogi Suwarno (2007:4)

Rogers yaitu sebagai berikut :

1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.
2. *Compatibility* atau Kesesuaian Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru.
3. *Complexity* atau Kerumitan Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Kerumitan ini menjadi lebih sederhana dibanding dengan sistem sebelum dilakukan inovasi
4. *Triability* atau Kemungkinan dicoba Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati

fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. *Observability* atau Kemudahan diamati Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Serta pengawasan baik dari pihak internal maupun eksternal

1.5.7 Faktor Penghambat dan Faktor Pendorong Inovasi

Inovasi itu sendiri merupakan salah satu mekanisme suatu lembaga untuk beradaptasi dalam lingkungan yang dinamis dan berkelanjutan, melalui upaya untuk menciptakan pemikiran-pemikiran baru, gagasan-gagasan baru dan menawarkan solusi yang dapat menyelesaikan persoalan secara lebih efektif dan efisien.

Berhasilnya suatu inovasi itu dapat dilihat melalui faktor penghambat dan pendorong inovasi menurut Cook, Matthews dan Irwin (dalam Grisna dan Wawan, 2013), inovasi yang dilakukan dalam sebuah organisasi meliputi;

1. Kepemimpinan. Sejauh mana pemimpin melaksanakan kebijakan serta memfasilitasi organisasi sesuai dengan kewenangannya. Serta dukungan pimpinan dalam pelaksanaan inovasi tersebut.
2. Manajemen. Organisasi harus memiliki budaya dan iklim yang memacu pengembangan inovasi dan mampu untuk terus belajar beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

3. Manajemen Resiko. Manajemen risiko adalah fitur mendasar dari proses inovasi. Risiko diukur dengan kombinasi konsekuensi dan kemungkinan, risiko ditandai dengan ketidakpastian.
4. Kemampuan Sumber Daya. potensi sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten di bidang mereka diperlukan untuk dapat merespon persaingan pasar, tidak hanya informasi teknologi yang diperlukan tetapi juga dorongan dan komitmen dari semua personil organisasi.
5. Teknologi. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dapat mempermudah manajemen perusahaan dalam proses difusi inovasi untuk masyarakat.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.

Sugiyono (2016: 9) mengemukakan penelitian kualitatif sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dengan triangulasi, analisis dan bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Menurut Djam'an Satori (2011:23) mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif dilakukan karena peneliti ingin mengeksplor fenomena-fenomena yang tidak dapat dikuantifikasikan yang bersifat deskriptif seperti proses suatu langkah kerja, formula suatu resep, pengertian-pengertian tentang suatu konsep yang beragam, karakteristik suatu barang atau jasa, gambar-gambar, gaya-gaya, tata cara suatu budaya, model fisik suatu artifak dan lain sebagainya.

Penerapan pendekatan kualitatif dengan pertimbangan kemungkinan data yang diperoleh lapangan berupa data dalam bentuk fakta yang perlu adanya analisis secara mendalam. Maka pendekatan kualitatif akan lebih mendorong pada pencapaian data yang bersifat lebih mendalam terutama dengan keterlibatan peneliti sendiri lapangan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti menjadi instrument utama dalam mengumpulkan data yang dapat berhubungan langsung dengan instrument atau objek dalam penelitian tersebut. Disini, peneliti menggunakan metode deskripsi kualitatif karena peneliti ini mendeskripsikan bagaimana Inovasi perizinan usaha mikro yang dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan melalui OSS (*Online Single Submission*).

1.6.2 Situs Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan situs penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang. Dalam penelitian kali ini peneliti melakukan kegiatan penelitian serta pengamatan bagaimana

Inovasi perizinan usaha mikro yang dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan melalui OSS (*Online Single Submission*) dan Apa saja yang menjadi pendukung dan menghambat pelaksanaan dari Inovasi perizinan usaha mikro yang dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan melalui OSS (*Online Single Submission*) agar peneliti bisa mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam menggunakan teori yang telah ditentukan oleh peneliti.

1.6.3 Subjek Penelitian

Dalam penelitian deskriptif kualitatif informan dalam penelitian ini ada 3 (tiga), yaitu Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kepala Bidang Penyelenggaraan Layanan Perizinan, Kepala Bidang Sistem Informasi dan Monitoring dan Evaluasi Perizinan serta Pelaku/ Kelompok UMKM. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel sumber daya dengan pertimbangan tertentu yaitu informan menguasai masalah, memiliki data dan jawaban atas pernyataan secara akurat (Sugiyono, 2012: 218-219).

1.6.4 Jenis Data

Jenis data digunakan dalam penelitian ini berupa penelitian kualitatif deskriptif yang artinya data yang dikumpulkan berupa kata-kata tertulis, teks gambar, dan bukan angka-angka.

1.6.5 Sumber Data

Sumber daya yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi :

a) Data Primer

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan. Data ini dapat diperoleh melalui pengamatan langsung maupun hasil wawancara kepada informan berdasarkan pedoman wawancara yang dibuat oleh peneliti.

b) Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini dapat melalui peninggalan tertulis yang dilakukan dengan cara membaca buku-buku literature, dokumen, dan tulisan yang dianggap peneliti berkenaan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

1.6.6 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan kelengkapan informasi yang sesuai dengan focus penelitian maka yang dijadikan teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut :

a. Observasi

Merupakan data yang diperoleh dari hasil pengamatan lapangan di lapangan terhadap gejala dan permasalahan yang diteliti. Bentuk observasi yang dilakukan yaitu mengamati bagaimana Inovasi perizinan usaha mikro yang dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan melalui OSS (*Online Single Submission*) dan Apa saja yang menjadi pendukung dan menghambat pelaksanaan dari Inovasi perizinan

usaha mikro yang dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan melalui OSS (Online Single Submission) di Kota Semarang.

b. Wawancara

Teknik pengumpulan data melalui tanya jawab langsung dengan informan untuk mendapatkan informasi-informasi tambahan yang berkaitan dengan penelitian ini.

Melalui teknik wawancara ini peneliti ingin menggali informasi secara mendalam dari informan mengenai bagaimana Inovasi perizinan usaha mikro yang dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan melalui OSS (*Online Single Submission*) dan peneliti memilih informan sesuai dengan ketentuan seperti orang yang jujur dan dapat dipercaya, pejabat berwenang, orang yang mengerti tentang Inovasi pelayanan perizinan Usaha Mikro melalui OSS (*Online Single Submission*) kemudian peneliti membuat panduan wawancara (*interview guide*).

c. Dokumentasi

Mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis dengan cara membaca *literature*, tulisan, maupun dokumen yang dianggap peneliti berkenaan dengan penelitian yang sedang diteliti.

Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Dalam hal ini peneliti menggunakan dokumen berupa catatan-catatan, rekaman, dan foto dari informan.

1.6.7 Analisis dan Interpretasi Data

Setelah melakukan pengumpulan data, seluruh data yang terkumpul kemudian diolah oleh peneliti. Data dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan secara menyeluruh dan yang didapat selama proses penelitian. Dalam mengolah data kualitatif dilakukan melalui analisis data dilapangan Model Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2016; 246), yaitu :

1) Reduksi Data

Merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, mengabstrakkan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan. Dimana setelah peneliti memperoleh data, harus lebih dulu dikaji kelayakannya dengan memilih data mana yang benar-benar dibutuhkan dalam penelitian ini.

2) Penyajian Data

Penyajian data dibatasi sebagai sekumpulan informasi tersusun yang disesuaikan dan diklarifikasi untuk memperoleh peneliti dan menguasai data dan tidak terbenam dalam setumpuk data

3) Verifikasi (Menarik Kesimpulan)

Kesimpulan selama peneliti berlangsung makna-makna yang muncul dari data yang diuji kebenarannya, kekokohannya dan kecocokannya sehingga diperoleh kesimpulan yang jelas kebenarannya dan kegunaanya.

1.6.8 Kualitas Data

Dalam penelitian deskripsi kualitatif, instrument utamanya adalah manusia, karena itu yang diperiksa adalah keabsahan data. Untuk menguji kredibilitas data penelitian peneliti menggunakan teknik Triangulasi. Teknik Triangulasi adalah menjaring data dengan berbagai metode dengan cara menyilangkan informasi yang diperoleh agar data yang didapatkan lebih lengkap dan sesuai dengan yang diharapkan. Pada penelitian ini, penggunaan teknik Triangulasi sumber dan data Triangulasi teknik pengumpulan data :

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber yang berada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji data dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, seperti wawancara yang kemudian di cek dengan observasi, dokumentasi yang telah di dapat dari informan.